

**ANALISIS SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN
E-SAMSAT TERHADAP PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PROVINSI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Lina Dwi Riyani
Nomor Mahasiswa : 141215020
Jurusan : Akuntansi
Bidang Konsentrasi : Perpajakan

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA**

2018

ABSTRAK

ANALISIS SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI YOGYAKARTA

Oleh :

LINA DWI RIYANI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adakah perbedaan signifikan yang terjadi sebelum dan setelah penerapan e-samsat pada Pajak Kendaraan Bermotor di D. I Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini, merupakan data sekunder yang didapatkan dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah setempat, dimana terdiri atas jumlah penerimaan antar kabupaten dalam waktu 11 bulan. Sementara untuk pengujian hipotesisnya, dilakukan dengan Uji Beda Berpasangan (*paired t-test*). Penelitian ini juga menggunakan data primer berupa wawancara 10 wajib pajak yang menggunakan layanan e-samsat.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, didapat kesimpulan bahwa penerapan sistem e-samsat sebagai metode pembayaran, menghasilkan perbedaan yang signifikan pada realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dan tingkat pencapaian efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil wawancara wajib pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak mengatakan bahwa penerapan e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan dapat mempermudah wajib pajak karena tidak antri, cepat, mudah, hemat tenaga, hemat dan waktu. Namun terdapat wajib pajak yang menjawab bahwa sedikit rumit apabila menggunakan e-samsat.

Kata kunci : e-samsat, Pajak Kendaraan Bermotor

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “ANALISIS SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI YOGYAKARTA”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 pada jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.

Penulis menyadari, walaupun kami telah bekerja keras untuk menyusun Makalah ini, namun tidak akan mungkin menjadi lebih baik tanpa masukan pihak lain. Untuk itu kami mengharapkan kepada semua pihak agar memberikan berbagai masukan demi perbaikan dan kesempurnaan makalah kami tentang Peran manajemen sektor publik.

Tidak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Muhammad Subkhan, MM selaku Ketua STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
2. Ibu Khoirunnisa Cahya Firdarini, SE, M.SI selaku Kepala Program Studi Akuntansi STIE Widya Wiwaha
3. Ibu Dra. Priyastivi, M. Si, AK, CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan, bimbingan, waktu, kesabaran, saran dalam penyusunan laporan ini.
4. Bapak Edi dan Bapak Pendi selaku pegawai DPPKA DIY yang telah membantu saya untuk mendapatkan data sekunder tentang e-samsat.
5. Bapak Ibu yang bersedia meluangkan waktu untuk diwawancara mengenai e-samsat.
6. Orang tua tercinta, Bapak Sumiyanto dan Ibu Supriyati dan yang telah mendidik saya menjadi sampai sekarang ini, serta yang telah berkorban dalam bentuk apapun tiada batas.
7. Kakak tersayang, Aris Apriyanto yang telah mendukung baik secara material maupun moral. Terima kasih untuk saling menyayangi,

mendukung, mengejek untuk memberikan semangat, dan mendoakan yang terbaik.

8. Adik Adinda, Galuh, Bintang, Andara, Nuki yang telah menghibur saya, mengejek, bercanda sehingga tidak kesepian
9. Kepada keluarga besar Mbah Jas dan Arjo Badri terima kasih atas segala curahan doa dan dukungannya
10. Sahabat-sahabat saya (trio gandos, ciwik-ciwik rumpi) yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada ciwik-ciwik Marlic kalian luar biasa. Terima kasih telah setia menemani disaat sedih maupun senang, memberikan kasih sayang, bantuan, dukungan, nasihat, hiburan. Semoga kelak kita sukses bersama
12. Untuk adik-adik tingkat yang selalu mengingatkan skripsi saya, kalian semua sangat memotivasi.
13. Seluruh teman-teman jurusan Akuntansi angkatan 2014 atas kerjasamanya serta segala kebaikan yang diberikan selama kuliah.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat diucapkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Namun dengan kekurangan tersebut, penulis berharap semoga skripsi ini yang berisi tentang Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-samsat* terhadap Pajak Kendaraan Bermotor ini dapat menambah wawasan dan berguna bagi siapapun yang membaca. Kebenaran dan kesempurnaan hanya ALLAH lah yang Punya dan Maha Kuasa

Yogyakarta, 22 Desember 2017

Penulis

Lina Dwi Riyani

141215020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iiiiv
MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB 2_LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	11
2.2. PAJAK	12
2.1.1. Pengertian Pajak	12
2.1.2. Fungsi Pajak.....	13
2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak.....	14
2.1.4. Pengelompokan Pajak.....	15
2.3. PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	20
2.2.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
2.2.2 Obyek dan Wajib Pajak Kendaraan	22
2.2.3 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak.....	22
2.2.4 Ketetapan Pajak	23

2.2.5	Dasar Perhitungan Pajak.....	24
2.3	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	27
2.4.1.	Indikator Kinerja Organisasi Publik	27
3.5.2.	Efisiensi	29
3.5.3.	Efektivitas	30
2.4	PENERAPAN E-SAMSAT	30
2.4.1.	Keuntungan Penerapan Sistem e-Samsat Bagi Wajib Pajak	31
2.4.2.	Keuntungan yang didapat bagi pemerintah daerah.....	32
2.4.3.	Proses utama dalam <i>E-samsat</i> dan Tata cara penggunaan <i>E-samsat</i> ..	32
2.4.4.	Syarat Penggunaan <i>E-Samsat</i>	34
2.5	PENELITIAN TERDAHULU.....	35
2.6	KERANGKA PEMIKIRAN.....	36
2.7	PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1.	Obyek Penelitian.....	39
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.4.1	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	39
3.4.2	Variabel tingkat efektivitas target Pajak Kendaraan Bermotor	40
3.3.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.	Metode Analisis Data	42
3.5.1.	Data Kuantitatif.....	42
3.5.2.	Data Kualitatif.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Hasil Penelitian	46
4.1.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.2.	Analisis dan Pembahasan	48
4.2.1.	Statistik Deskriptif	49
4.2.2.	Uji Hipotesis	52
4.2.3.	Hasil Wawancara	55

BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 KESIMPULAN	57
5.2 KETERBATASAN DALAM PENULISAN	58
5.3 SARAN	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Bermotor yang melakukan pembayaran PKB Provinsi Yogyakarta.....	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi PKB Provinsi DI Yogyakarta.....	4
Tabel 4.1 Ringkasan hasil statistik Deskriptif Penerimaan PKB Provinsi Yogyakarta.....	49
Tabel 4.2 Tingkat Pencapaian PKB Terhadap Target PKB Provinsi Yogyakarta (dalam %)......	50
Tabel 4.3 Ringkasan hasil uji beda t sampel berpasangan Pajak Kendaraan Bermotor.....	51
Tabel 4.4 Ringkasan hasil uji beda t sampel berpasangan efektivitas pencapaian target PKB Provinsi DIY.....	54

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran teoritis.....	34
Gambar 2.2 Gambar Aplikasi e-Samsat.....	37

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan UU No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 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. Pajak memegang fungsi penting dalam perekonomian negara, yaitu sebagai fungsi anggaran dan fungsi mengatur. Menurut Tjahjono dan Husain (1999), fungsi anggaran sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran negara. Beberapa pengeluaran negara yang menggunakan dana pajak adalah pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi BBM (Bahan Bakar Minyak), pembayaran pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik (www.pajak.go.id). Tjahjono dan Husain (1999) juga menyebutkan bahwa fungsi mengatur merupakan alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial maupun ekonomi, misalnya membatasi konsumsi masyarakat, melakukan distribusi pendapatan, dan sebagainya. Pentingnya fungsi pajak tersebut menjadikan pajak sebagai penunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Adapun penerimaan pajak dapat diperoleh dari pajak pusat dan pajak daerah. Mardiasmo (2016) menyebutkan bahwa pajak pusat merupakan pajak

yang dipungut oleh pemerintah melalui instansi terkait seperti Dirjen Pajak, Dirjen Bea dan Cukai, maupun kantor inspeksi pajak yang tersebar di Indonesia. Sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Di dalam Bab II Pasal 2 UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah dibagi menjadi dua, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten. Pajak provinsi terdiri dari: a) Pajak Kendaraan Bermotor, b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, d) Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Kemudian jenis pajak kabupaten/kota terdiri dari: a) Pajak Hotel, b) Pajak Restoran, c) Pajak Reklame, d) Pajak Penerangan Jalan, e) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, f) Pajak Parkir, g) Pajak Air Tanah, h) Pajak Sarang Burung Walet, i) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan j) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Salah satu sumber pajak daerah berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut UU No. 28 tahun 2009 Bab I ayat 12, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. PKB dikenakan atas jenis kendaraan bermotor yang dimiliki oleh

subyek pajak. Besar kecilnya penerimaan Pajak Kendaraan dipengaruhi oleh pertumbuhan volume kendaraan bermotor.

Di Indonesia jumlah volume kendaraan bermotor mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (www.bps.go.id). Salah satu Provinsi yang mengalami peningkatan yaitu Provinsi D.I. Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan pada Tabel 1.1 yang menunjukkan perkembangan jumlah kendaraan Provinsi Yogyakarta selama lima tahun terakhir.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Bermotor yang melakukan pembayaran PKB Provinsi Yogyakarta

Tahun	Jumlah	Realisasi PKB	Prosentase kendaraan yang melakukan pembayaran PKB
2012	3.477.261	1.399.657	40,25%
2013	3.643.412	1.443.213	39,61%
2014	3.707.232	1.470.483	39,67%
2015	3.754.247	1.570.159	41,82%
2016	3.969.561	1.602.806	40,38%

Sumber : www.dppka.jogjaprov.go.id

Menurut tabel 1.1 prosentase kendaraan yang melakukan pembayaran PKB kurang dari 50% jika dibandingkan dengan kendaraan yang terdaftar di Yogyakarta. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak pada tabel 1.1 belum sebanding dengan pertumbuhan kendaraan bermotor yang terdaftar di Yogyakarta. Masih banyak Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang rendah untuk melakukan pembayaran PKB.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah merupakan salah satu hambatan yang menimbulkan realisasi PKB rendah (www.beritasatu.com). Meskipun demikian, pernyataan tersebut bertolak belakang dengan realisasi pajak kendaraan dalam lima tahun terakhir yang selalu mencapai target. Menurut tabel 1.2 selama lima tahun terakhir realisasi Pajak Kendaraan Bermotor selalu lebih besar dari target yang ditentukan Pemerintah. Jumlah target yang ditetapkan Pemerintah Daerah belum maksimal sehingga perlu dinaikkan beberapa persen.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi PKB Provinsi DI Yogyakarta

TAHUN	TARGET	REALISASI
2012	Rp 366.932.000.000	Rp 393.214.211.600
2013	Rp 449.704.920.000	Rp 499.357.103.550
2014	Rp 480.000.000.000	Rp 523.000.000.000
2015	Rp 556.007.692.000	Rp 580.298.749.000
2016	Rp 590.000.000.000	Rp 600.000.000.000

Sumber : www.dppka.jogjaprov.go.id (diolah)

Bertambahnya volume kendaraan di Yogyakarta, masyarakat mengalami kesulitan antrian panjang dalam pembayaran PKB. Sebagai salah satu contoh, hampir setiap hari jumlah antrian Kantor Samsat Gunungkidul mencapai 200 sampai 350 Wajib Pajak (menurut Singgih Kasi Pendaftaran Kantor Samsat Gunungkidul). Menurut Perdana (2009) juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh salah satu Kantor Samsat Provinsi Yogyakarta masih kurang dari apa yang diharapkan oleh wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlu

waktu yang lama untuk mengantri dalam pembayaran PKB dengan pelayanan yang masih kurang dari apa yang diharapkan wajib pajak. Sehingga pembayaran di Kantor Samsat kurang efektif dan efisien.

Dalam hal memaksimalkan penerimaan pajak dan memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran, pemerintah melakukan perubahan dengan menciptakan suatu program. Program tersebut merupakan teknologi berbasis web dan internet. Sebagai sarana pembayaran pajak atau pelaporan pajak, DJP (Direktorat Jendral Pajak) menciptakan *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Faktur* dan *e-Payment*. *E-SPT* merupakan teknologi elektronik yang digunakan dalam menyampaikan SPT. *E-Filling* merupakan sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* melalui internet (Nurhidayah,2015). *E-Faktur* ialah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi yang ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sedangkan *e-Payment* merupakan pembayaran pajak yang dilaksanakan secara elektronik. Pelayanan yang dilakukan secara konvensional sekarang menjadi pelayanan digital.

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 pasal 22 ayat (1) huruf f tentang Penyelenggaraan SAMSAT Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk samsat *online* nasional (*e-samsat*). Melalui layanan ini, masyarakat di Provinsi Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, D.I. Yogyakarta, Jawa Timur, Bali dan lainnya dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan memanfaatkan jaringan elektronik melalui ATM (www.polres.go.id). Layanan *e-samsat* tersebut

merupakan bentuk dukungan dalam hal reformasi sistem dan penegakan hukum. Selain itu masyarakat dapat mengawasi pajak kendaraan yang telah dibayarkan, apakah disalurkan dengan benar atau tidak.

Sebagai salah satu provinsi yang menggunakan layanan *e-samsat*, Tim pembina Samsat DIY beserta gubernur DIY meresmikan layanan produk *e-samsat* pada Bulan Desember tahun 2016. Layanan *e-samsat* ini dapat menghilangkan batas wilayah pembayaran pajak. Wajib pajak tidak harus melakukan pembayaran pajak sesuai dengan wilayah kabupaten/kota . Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor kapanpun selama 24 jam (www.polres.go.id). Adanya fasilitas elektronik, diharapkan dapat mencapai efektifitas dan efisiensi sehingga akan berpengaruh pada penerimaan pajak kendaraan.

Kinerja layanan elektronik dapat diukur dari seberapa efisien dan efektif dalam menetapkan dan mencapai tujuan yang memadai. Efektifitas merupakan gambaran hubungan output pada suatu tujuan tertentu. Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan target dan penerimaan pajak kendaraan sebelum maupun sesudah layanan *e-samsat*. Sedangkan efisiensi menggambarkan hubungan input dan output (Worohesti:2011). Efisiensi dapat diukur dengan input yang digunakan wajib pajak untuk melakukan pembayaran menggunakan layanan *e-samsat*.

Hasil penelitian terdahulu tentang sistem administrasi perpajakan dilakukan oleh Kamelia (2008) yang menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara jumlah SPT Masa PPN yang diterima sebelum dan sesudah penerapan

program *e-SPT*. Penelitian lain juga dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) yang menunjukkan bahwa *E-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur* berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Pada penelitian Kamelia (2008) serta Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) tersebut menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan berdampak positif pada jumlah SPT Masa PPN maupun kepatuhan pajak sehingga penerimaan pajak negara dapat meningkat.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang sistem administrasi perpajakan, peneliti tertarik untuk menguji sistem layanan *e-samsat* yang merupakan sistem administrasi perpajakan baru. Sehingga muncul pertanyaan apakah sistem *e-samsat* mampu berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pajak seperti *E-Billing*, *E-Faktur*, *E-Payment* maupun *E-Filling*. Dengan demikian judul dari penelitian ini adalah “ **Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan *E-samsat* Pada Pajak Kendaraan Bermotor.**”

1.2 Pertanyaan Penelitian

- 1) Apakah terdapat perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-Samsat* terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi D.I. Yogyakarta?
- 2) Apakah terdapat perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-Samsat* terhadap tingkat efektivitas pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi D.I. Yogyakarta?
- 3) Bagaimana efisiensi penerapan *e-samsat* di Provinsi Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-Samsat* terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi D.I. Yogyakarta.
- 2) Untuk menganalisis perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-Samsat* terhadap tingkat efektivitas pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi D.I. Yogyakarta.
- 3) Untuk mengetahui efisiensi penerapan *e-samsat* di Provinsi Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Sistem *e-Samsat* terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Aset DIY (DPPKA DIY), diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi

aparatus pajak dalam memberikan gambaran mengenai penerapan sistem *e-Samsat* pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.

- b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bagi wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Hasil dari penelitian ini akan dipakai sebagai bahan penulisan skripsi.

Adapun sistematika penulisannya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORI

Berisi tentang uraian dasar-dasar teori dari hasil study pustaka yang dapat dijadikan dasar untuk mengelola data-data tentang *e-samsat*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, operasionalisasi variabel, data dan teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan metode analisis data

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Membahas tentang analisis data yang diperoleh dari DPPKA DI Yogyakarta dengan metode yang telah diuraikan pada bagian metode penelitian serta hasil wawancara kepada wajib pajak.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari seluruh langkah proses pembahasan dan analisis data hasil penelitian serta berisi keterbatasan yang mengemukakan kelemahan dalam penelitian skripsi ini.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan memberikan penjelasan mengenai pengaruh perilaku kepatuhan di dalam proses sosialisasi. Individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dengan norma-norma internal mereka dengan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai. Menurut Rosalina (Fahri:2017) berdasarkan perspektif normatif maka seharusnya teori kepatuhan ini dapat diterapkan di bidang perpajakan.

Komitmen normatif melalui moralitas personal berarti mematuhi hukum, karena hukum tersebut dianggap sebagai keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk melihat perilaku. Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk melakukan pembayaran secara tepat waktu. Teori kepatuhan diterapkan pada wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraannya, sehingga tidak menuntut kemungkinan pemerintah dapat memaksimalkan dana pajak kendaraan untuk kepentingan masyarakat.

2.2. PAJAK

2.1.1. Pengertian Pajak

Berdasarkan UU No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Menurut Mardiasmo (2016), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur:

2.1.1.1 Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak yaitu negara. Iuran tersebut berupa uang.

2.1.1.2 Berdasarkan Undang-undang

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

2.1.1.3 Tanpa jasa timbal (kontraprestasi)

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual dari pemerintah.

2.1.1.4 Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2. Fungsi Pajak

Pajak memiliki peran penting dalam kehidupan bernegara untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Berdasarkan hal di atas, dalam buku Mardiasmo (2016) pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

2.1.2.1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum. Pemerintah berupaya untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya sebagai kas negara untuk kepentingan umum. Beberapa pengeluaran negara yang menggunakan dana pajak adalah pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), pembayaran pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik.

2.1.2.2. Fungsi Mengatur (*cregulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Selain itu fungsi mengatur juga sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Contoh dari penerapan pajak sebagai fungsi mengatur adalah:

- 1) Tarif pajak tinggi yang dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pengenaan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang tinggi dimaksudkan agar masyarakat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah.

- 2) Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- 3) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberi kontribusi membayar pajak yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.

2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo dan Irawan (2000) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

2.1.3.1. *Official Assessment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Jadi, dapat dikatakan bahwa wajib pajak bersifat pasif. Tahapan dalam menghitung pajak yang terutang ditetapkan oleh fiskus yang terutang. Selanjutnya wajib pajak bersifat aktif ketika melakukan penyetoran pajak terutang berdasarkan ketetapan SKP (Surat Ketetapan Pajak) tersebut.

2.1.3.2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan tanggungjawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang

harus dibayar. Sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi.

2.1.3.3. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Contoh sistem ini tercermin pada pelaksanaan pengenaan PPN (Pajak Pertambahan Nilai).

2.1.4. Pengelompokan Pajak

Di Indonesia pajak dibedakan menjadi beberapa jenis pajak. Perbedaan jenis ini memiliki fungsi yang berbeda. Berikut ini pengelompokan jenis pajak (Mardiasmo, 2016:7) :

2.1.4.1. Menurut Golongannya

1) Pajak Langsung

Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh pajak langsung yaitu : Pajak Penghasilan (PPh). Pajak Penghasilan dibayar atau ditanggung oleh pihak yang memperoleh penghasilan tersebut.

2) Pajak tidak langsung

Pajak tidak langsung yaitu pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh pajak tidak langsung yaitu: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), bea materai.

2.1.4.2. Menurut Sifatnya

1) Pajak Subyektif

Pajak subyektif merupakan pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya. Pada pajak subyektif ini keadaan wajib pajak sangat mempengaruhi besar kecilnya jumlah pajak terutang.

Contoh pajak subyektif yaitu: Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Obyektif

Pajak obyektif yaitu pajak yang berdasarkan pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh pajak obyektif adalah : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPn BM).

2.1.4.3. Menurut lembaga Pemungut

Menurut lembaga pemungutan, pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

1) Pajak Pusat

Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak pusat yang berlaku di Indonesia yaitu:

- a. Pajak Penghasilan (PPh) yaitu pajak yang dikenakan terhadap subyek pajak penghasilan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak. Dasar pengenaan PPh diatur dalam Undang- Undang No 17 tahun 2000 yang telah diperbarui dengan Undang-Undang No. 36 tahun 2008

- b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas pertambahan nilai barang atau jasa dalam peredarannya dari produsen ke konsumen. PPN diatur dalam Undang-Undang No. 42 tahun 2009
- c. Pajak Penjualan atas Barang Mewah adalah juga diatur dalam Undang-undang No. 42 tahun 2009.
- d. Bea Materai.

2) Pajak Daerah,

Dasar pengenaan Pajak Daerah adalah Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penerimaan dari pajak daerah digunakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di segala bidang. Pajak daerah terdiri dari:

- a. Pajak Provinsi
 - 1. Pajak Kendaraan Bermotor Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
 - 2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau

keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor
 4. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
 5. Pajak rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:
1. Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan penginapan atau istirahat yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/istirahat termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Subyek pajak adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas pelayanan hotel. Obyek pajak hotel adalah setiap pelayanan yang disediakan dengan pembayaran di hotel.
 2. Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah

makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

3. Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan (semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran). Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran.
4. Pajak reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang, atau badan, yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan/atau dinikmati oleh umum.
5. Pajak penerangan jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain.
6. Pajak mineral bukan logam dan batuan adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan. Mineral bukan logam dan batuan adalah mineral bukan logam dan batuan sebagaimana dimaksud di dalam peraturan perundang-undangan di bidang mineral dan batubara.
7. Pajak parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha

maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

8. Pajak air tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
9. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.
10. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTP) adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau Badan.

2.3. PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2009, Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan

bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat. Yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yaitu: kereta api; kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara; 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.

2.2.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

- 2.2.1.1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- 2.2.1.2 Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang SAMSAT
- 2.2.1.3 Peraturan Pemerintah No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah
- 2.2.1.4 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 72 tahun 2016 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016
- 2.2.1.5 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- 2.2.1.6 Peraturan Gubernur DI Yogyakarta No. 6 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur No 31 tahun 2011 tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- 2.2.1.7 Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kepala Kepolisian DIY, Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : 35 tahun

2008, Nomor : B/4820/XI/2008, Nomor : Skep/12/2008 tentang
Pelayanan Prima SAMSAT Di Provinsi DIY

2.2.2 Obyek dan Wajib Pajak Kendaraan

Menurut UU No. 28 tahun 2009 Bab II Bagian kedua pasal 3 ayat 1 disebutkan bahwa obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dalam hal ini wajib pajak badan, diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Pada Pajak Kendaran subyek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan kendaraan bermotor ialah kepemilikan sepenuhnya kendaraan bermotor atas nama orang pribadi atau badan sesuai dengan nama , alamat yang tercantum dalam KTP atau identitas lainnya yang sah.

2.2.3 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak

Dalam UU di atas Bab II Bagian 2 Pasal 8 disebutkan Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (diluar kehendak wajib pajak) Masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan.

Pajak Kendaraan Bermotor terutang pada saat kendaraan bermotor tersebut dimiliki atau dokumen lain yang dipersamakan.

Samudra (2015:98) menyatakan bahwa setiap wajib pajak diwajibkan mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dengan jelas, benar, lengkap dan ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya. SPTPD tersebut harus disampaikan dalam waktu 14 hari sejak saat kepemilikan atau tanggal berakhirnya masa pajak untuk kendaraan baru, dan 30 hari sejak tanggal fiskal antar daerah bagi kendaraan bermotor yang pindah dari luar daerah. Apabila terjadi perubahan terhadap Pajak Kendaraan, maka harus dilaporkan dalam waktu empat belas hari.

2.2.4 Ketetapan Pajak

Setiap Wajib Pajak menyampaikan laporan data objek dan subjek pajak secara tertulis kepada Dinas paling lambat: Untuk kendaraan baru 30 (tiga puluh) hari sejak saat kepemilikan, untuk kendaraan bukan baru sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak, untuk Kendaraan Bermotor mutasi 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Keterangan Fiskal, Kuitansi, atau Surat Keterangan Mutasi dari Kepolisian.

Berdasarkan laporan data objek dan subjek pajak tersebut, ditetapkan Pajak Kendaraan Bermotor dengan menerbitkan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah). Pajak Kendaraan Bermotor terutang sejak diterbitkannya SKPD. Dalam waktu lima tahun sesudah saat terutang pajak, Kepala Daerah dapat menerbitkan Surat Ketetapan yang berupa:

2.2.4.1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPDKB), apabila:

- 1) Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang terutang tidak tau kurang bayar.
- 2) Apabila SPTPD tidak disampaikan kepada Kelapa Daerah dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis.
- 3) Apabila kewajiban mengisi SPTPD tidak terpenuhi, maka pajak yang terutang dihitung secara jabatan.

2.2.4.2. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang bayaran daerah (SKPDKBT), apabila ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang.

2.2.4.3. Surat Ketetapan Daerah Nihil (SKPDDN), apabila jumlah pajak yang terutang sama besar dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak

2.2.4.4. Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)

Kepala Daerah dapat menerbitkan STPD jika pajak dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar. Wajib Pajak dikenakan sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda.

2.2.5 Dasar Perhitungan Pajak

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan *Self Assessment* (Samudra, 2015:98). Besarnya pokok Pajak Kendaraan Bermotor dihitung

dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Kendaraan Bermotor} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJOP} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

- NJOP yaitu Nilai Jual Obyek Pajak

2.2.5.1. Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai dengan UU No 28 tahun 2009 Bagian kedua Pasal 5, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor terdapat dua unsur pokok:

1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor

Dalam Perda No 3 tahun 2011 pasal 7 nilai jual kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu Kendaraan Bermotor. Harga pasaran umum pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya. Apabila harga pasaran umum suatu Kendaraan Bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor - faktor berikut:

- a. Harga Kendaraan Bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama
- b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi

- c. Harga Kendaraan Bermotor dengan merek Kendaraan Bermotor yang sama
 - d. Harga Kendaraan Bermotor dengan tahun pembuatan Kendaraan Bermotor yang sama; harga Kendaraan Bermotor dengan pembuat Kendaraan Bermotor
 - e. harga Kendaraan Bermotor dengan Kendaraan Bermotor sejenis; dan
 - f. harga Kendaraan Bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Import Barang (PIB).
- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Khusus untuk Kendaraan Bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor.

2.2.5.2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai dalam PERDA No. 3 tahun 2011 Pasal 9 tarif PKB terbagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, yaitu:

- 1) 1,5% (satu koma lima persen) kepemilikan pertama untuk Kendaraan Bermotor pribadi
- 2) 1,0% (satu koma nol persen) untuk Kendaraan Bermotor angkutan umum

- 3) 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah, TNI, POLRI, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kabupaten/Kota
- 4) 0,2% (nol koma dua persen) untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Kepemilikan kendaraan bermotor roda 4 (empat) pribadi yang kedua dan seterusnya dikenakan tarif secara progresif, yaitu:

- 1) kepemilikan kedua 2% (dua persen)
- 2) kepemilikan ketiga 2,5% (dua koma lima persen)
- 3) kepemilikan keempat 3% (tiga persen)
- 4) kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5% (tiga koma lima persen).

2.3 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

2.4.1. Indikator Kinerja Organisasi Publik

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Subarsono (2014:145) kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator, seperti: kesederhaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

2.4.1.1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2.4.1.2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum.

2.4.1.3. Keamanan

Keamanan yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

2.4.1.4. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu bahwa wajib pajak dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dll.

2.4.1.5. Efisien

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara input dan output. Apabila output dapat dicapai dengan input(uang, tenaga, waktu,dll) yang minimal maka dinilai efisien.

2.4.1.6. Ekonomis

Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

2.4.1.7. Keadilan (non-partisan)

Yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

2.4.1.8. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut Mahsun (2014) Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (masyarakat pengguna). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga diimbangi dengan peningkatan fasilitas penunjang pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi, maka sudah seharusnya kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Adapun fasilitas yang dimaksud mencakup fasilitas fisik dan juga fasilitas non fisik. Sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan publik sebagaimana mestinya.

3.5.2. Efisiensi

Efisiensi merupakan tingkat kehematan dalam menggunakan sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi terkait

dengan hubungan antara input berupa barang atau pelayanan yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan output tersebut. Menurut Subarsono (2014:145) apabila output dapat dicapai dengan input(uang, tenaga, waktu,dll) yang minimal maka dinilai efisien. Wajib pajak dapat memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga. Dengan menggunakan bantuan teknologi modern maka proses pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat dan hemat tenaga.

3.5.3. Efektivitas

Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

2.4 PENERAPAN E-SAMSAT

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor bersama Samsat salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk Samsat Online Nasional (*e-samsat*). Pengertian *E-samsat* merupakan fasilitas yang disediakan pemerintah untuk melayani kebutuhan perpanjangan surat kendaraan bermotor dan pembayaran pajak yang dilakukan menggunakan teknologi internet berbasis web.

E-samsat adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Sistem *E-samsat* dapat dilakukan melalui bank maupun e-banking yang ditunjuk oleh masing-masing Pemerintah Daerah. SAMSAT Online merupakan pengembangan dari sistem samsat yang telah ada. Dimana data kendaraan dapat diakses tanpa harus ke Kantor SAMSAT setempat. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran PKB dengan tepat waktu melalui e-samsat. Adanya layanan e-samsat dapat menekan tunggakan pajak yang disebabkan karena keterbatasan waktu dan tenaga maupun ketidakefektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak berkurang, maka jumlah pokok penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat.

2.4.1. Keuntungan Penerapan Sistem e-Samsat Bagi Wajib Pajak

2.4.1.1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistem *e-samsat* lebih cepat dilakukan karena dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu.

2.4.1.2. Biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistem *e-samsat* lebih murah karena tidak dipungut biaya.

2.4.1.3. Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistem *e-samsat* lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan pembayaran secara manual.

2.4.1.4. Lebih ramah lingkungan karena dapat meminimalisir penggunaan kertas.

- 2.4.1.5. Tidak memerlukan dokumen pelengkap seperti fotocopy BPKB, fotocopy STNK lama, maupun fotocopy KTP.
- 2.4.1.6. Menambah pilihan pembayaran pajak bagi wajib pajak.
- 2.4.1.7. Menghindari keterlambatan wajib pajak untuk membayar pajak atau menghindari denda pajak.
- 2.4.1.8. Memberikan kenyamanan kepada wajib pajak pada saat membayar pajak, karena tidak menggunakan uang tunai.

Selain memberikan kemudahan bagi wajib pajak, dan juga memiliki beberapa keuntungan bagi pemerintah daerah.

2.4.2. Keuntungan yang didapat bagi pemerintah daerah

- 2.4.2.1. Menekan jumlah tenaga kerja front office untuk melayani wajib pajak
- 2.4.2.2. Pengendalian pemasukan yang lebih akurat, karena bekerja sama dengan bank
- 2.4.2.3. Minimnya kerugian pemerintah daerah akibat kelalaian karyawan
- 2.4.2.4. Mengurangi praktek kolusi yang dapat memperburuk citra pemerintahan
- 2.4.2.5. Meningkatkan pemasukan daerah
- 2.4.2.6. Meminimalisir pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tunai.
- 2.4.2.7. Merespon adanya perubahan perilaku wajib pajak dari era konvensional menjadi era teknologi.

2.4.3. Proses utama dalam *E-samsat* dan Tata cara penggunaan *E-samsat*

Sistem pembayaran *e-samsat* dilakukan di jaringan ATM Bank BPD DIY yang berjumlah 109 mesin ATM. Dengan menggunakan *sistem E-samsat* wajib pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau bukti pembayaran PKB.

Tata cara penggunaan *E-samsat* sebagai berikut:

- 2.4.3.1. Memasukkan ATM Bank BDP DIY kemudian ketik PIN masing-masing Wajib Pajak
- 2.4.3.2. Memilih menu “pembayaran”, kemudian “layanan publik”.
- 2.4.3.3. Wajib Pajak memilih menu “pajak”
- 2.4.3.4. Pilihlah menu “Samsat”
- 2.4.3.5. Memasukkan Kode wilayah Kabupaten Pajak Kendaraaan dan dilanjutkan oleh tanggal jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Setelah itu akan tampil data tagihan Wajib Pajak.

Contoh: 05 20122017

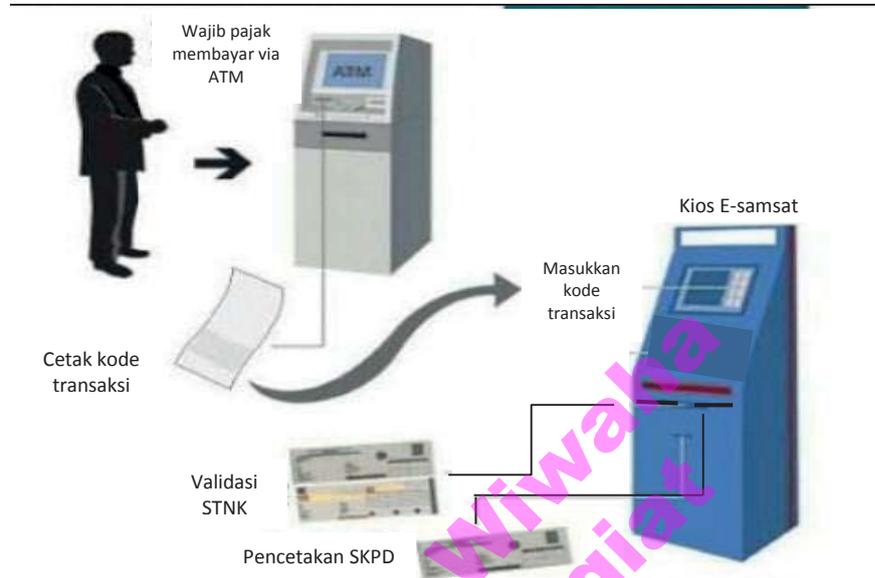
→ Kode wilayah

→ Tanggal jatuh tempo

- 2.4.3.6. Untuk melakukan pencetakan SKPD, Wajib Pajak beralih ke kios *e-samsat* Jogja. Masukkan No. Referensi kemudian klik “SKPD”.
- 2.4.3.7. Sebagai bukti bahwa Wajib Pajak telah melakukan pembayaran, tahap selanjutnya STNK akan di stempel. Caranya: masukkan STNK dengan posisi yang benar, kemudian pilih tombol “validasi STNK”.

Gambar 2.1

Gambar Aplikasi E-SAMSAT



2.4.4. Syarat Penggunaan *E-Samsat*

Untuk melakukan transaksi pembayaran melalui sistem *e-Samsat*, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

- 2.4.4.1. Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat)
- 2.4.4.2. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual-beli).
- 2.4.4.3. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
- 2.4.4.4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.

2.4.4.5. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.

2.4.4.6. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

2.5 PENELITIAN TERDAHULU

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang sistem perpajakan online yang dapat digunakan sebagai acuan yaitu:

2.5.1. Siti Hawa Kamelia (2008)

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hawa Kamelia berjudul “Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Program e-SPT dalam Melaporkan SPT Masa PPN”. Metodologi penelitian dalam penelitian ini berupa data sekunder yang meliputi: jumlah SPT Masa PPN yang diterima dan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Metode analisis yang digunakan adalah *uji korelasi spearman* dan *uji wilcoxon Match Pairs test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara jumlah SPT Masa PPN yang diterima sebelum dan sesudah penerapan program e-SPT.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada sistem administrasi pajak berupa e-SPT dan e-samsat dengan menganalisis sebelum dan sesudah penerapan sistem *electric* . Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode analisis dimana penelitian terdahulu menggunakan *uji korelasi spearman* dan *uji wilcoxon Match Pairs test*.

2.5.2. Husnurrosyidah dan Suhadi (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) yang berjudul “Pengaruh *E-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur* Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner.

Terdapat tiga variabel independen dalam penelitian ini yaitu *e-filing*, *e-billing* dan *e-faktur*. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sehingga diperoleh sampel 36 BMT se-kabupaten Kudus. Hasil penelitian tersebut adalah *E-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur* berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus.

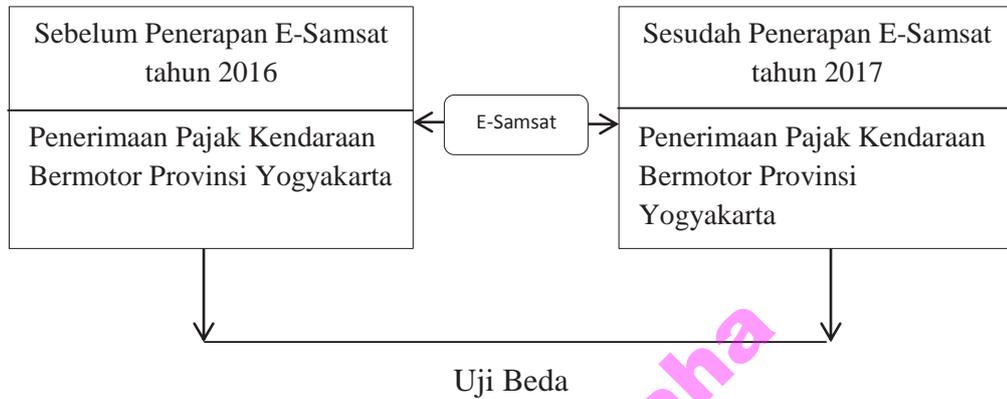
Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penelitian sistem perpajakan modern. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabelnya dimana penelitian terdahulu meneliti tentang penerapan *e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur* sedangkan dalam penelitian ini, meneliti mengenai *e-samsat*.

2.6 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran teoritis yang digunakan untuk merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

GAMBAR 2.1

Kerangka Pemikiran Teoritis



2.7 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Salah satu langkah dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pajak sehingga menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi modern. *E-samsat* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar Wajib Pajak dapat hemat waktu dan efisien, serta dapat melakukan transaksi pembayaran kapan saja, dimana saja, dengan berbagai media dan tidak terbatas. Karena dengan *e-samsat* maka Wajib Pajak hanya perlu *log-in* dan memasukkan data-data pajak melalui ATM Bank BPD DIY. Sehingga dengan adanya penerapan *e-samsat* dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan paparan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1) : Terdapat perbedaan sebelum dan sesudah penerapan *e-samsat* terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Hipotesis 2 (H2) : Terdapat perbedaan sebelum dan sesudah penerapan *e-samsat* terhadap tingkat pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor.

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini dilakukan di Kantor DPPKA DIY (Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta) yang berlokasi di Kepatihan Danurjan Yogyakarta. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah seberapa besar perbedaan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan tingkat pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-samsat*. Adapun Kabupaten yang diteliti adalah lima kabupaten yang terdapat dalam Provinsi Yogyakarta yaitu:

- 3.1.1. Kabupaten Sleman
- 3.1.2. Kabupaten Kulonprogo
- 3.1.3. Kabupaten Gunungkidul
- 3.1.4. Kota Yogyakarta
- 3.1.5. Kabupaten Bantul.

3.2. Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini terdapat variabel kuantitatif, yaitu:

3.4.1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Variabel yang diambil adalah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama 11 bulan sebelum penerapan *e-Samsat*

yaitu penerimaan PKB Bulan Februari 2016 sampai dengan bulan Desember 2016 dan variabel sesudah penerapan *e-Samsat* yaitu penerimaan PKB bulan Januari 2017 sampai dengan bulan November 2017

3.4.2 Variabel tingkat efektivitas target Pajak Kendaraan Bermotor

Rasio Efektivitas menggambarkan kemampuan pemerintah dalam merealisasikan penerimaan PKB yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan berdasarkan potensi riil daerah. Semakin tinggi rasio efektivitas, menggambarkan kemampuan daerah yang semakin baik.

Adapun rumus untuk mencari tingkat efektivitas pencapaian PKB terhadap target PKB adalah sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Jumlah PKB (sebelum atau sesudah e-samsat)}}{\text{Jumlah target PKB}} \times 100\%$$

Variabel yang diambil adalah tingkat pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor selama 11 bulan sebelum penerapan *e-Samsat* yaitu penerimaan PKB bulan Februari 2016 sampai dengan bulan Desember 2016 dan variabel sesudah penerapan *e-Samsat* yaitu tingkat pencapaian target PKB bulan Januari 2017 sampai dengan bulan November 2017

3.3. Sumber dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini terdapat data yang harus diolah yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa wawancara kepada beberapa wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan layanan *e-Samsat*. Data sekunder yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber, yaitu

Badan Pusat Statistik (BPS) dan Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Keuangan Aset DIY (DPPKA DIY). Data tersebut berupa realisasi pajak kendaraan bermotor, target pajak kendaraan bermotor.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan dokumentasi dan wawancara.

3.3.3.1 Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencatat dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa laporan target dan realisasi pajak kendaraan bermotor (PKB) tahun 2016 dan 2017.

3.3.3.2 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono:2011). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada wajib pajak yang pernah menggunakan *e-Samsat*.

3.4. Metode Analisis Data

3.5.1. Data Kuantitatif

3.5.1.1 Analisis Deskriptif

Uji statistik merupakan statistik yang menggambarkan fenomena atau karakteristik dari data yang telah dikumpulkan tanpa adanya kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum.

3.5.1.2 Uji Hipotesis Penelitian

1). Uji Beda t Sampel Berpasangan

Menurut Wiyono (2011:237) Uji Beda t sampel berpasangan adalah dua pengukuran data pada subyek yang sama terhadap suatu pengaruh atau perlakuan tertentu. Dua sampel yang digunakan adalah sampel yang sama namun mengalami proses pengukuran maupun perlakuan yang berbeda, yaitu sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*. Jika suatu perlakuan tidak memberi pengaruh maka perbedaan rata-ratanya adalah nol (0). Pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t sampel berpasangan dengan menggunakan Program SPSS versi 16. Langkah-langkah penggunaan uji t sampel berpasangan adalah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

- H0 : Tidak terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H1 : Terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H0 : Tidak terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* terhadap tingkat pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor.
- H2 : Terdapat perbedaan sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* terhadap tingkat pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor.
- b. Menentukan tingkat signifikansi (0,05 atau 5%)
- c. Membandingkan antara probabilitas dengan taraf signifikan yang telah ditentukan
- d. Menarik kesimpulan statistik
1. Jika signifikansi pengujian lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka H1 diterima, dan H0 ditolak. Sehingga penerapan *e-Samsat* di Provinsi Yogyakarta memberikan perbedaan positif yang signifikan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan tingkat pencapaian target PKB. Artinya, ada perbedaan yang signifikan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor serta tingkat pencapaian target PKB sebelum dan sesudah penerapan *e-samsat*.

2. Jika signifikansi pengujian lebih besar dari 5% atau 0,05 maka H1 ditolak, dan H0 diterima. Sehingga Penerapan *e-Samsat* di Provinsi Yogyakarta tidak memberikan perbedaan positif yang signifikan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan tingkat pencapaian target PKB. Artinya, tidak ada perbedaan yang signifikan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor serta tingkat pencapaian target PKB sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*.

3.5.2. Data Kualitatif

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010) mengatakan ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan lapangan yang tertulis. Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan, dianalisa melalui tahapan penajaman informasi, penggolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahan atau diarahkan dari arti data tersebut.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu kegiatan penyusunan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah di organisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan foto. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan berdasarkan pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

DPPKA DIY merupakan singkatan dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) DIY mulai beroperasi sejak 15 Februari 2009. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset sebelumnya adalah gabungan dari Bagian Perlengkapan Biro Umum dan Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset dan Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Daerah Istimewa Yogyakarta, Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset mempunyai tugas : melaksanakan pengelolaan anggaran pendapatan, anggaran belanja, kas daerah, pembinaan administrasi keuangan daerah serta menyiapkan bahan perumusan kebijakan, akuntansi dan pengelolaan barang daerah.

Adapun bagian DPPKA DIY meliputi bidang: Anggaran Belanja, Pendapatan, Pengelolaan Kas Daerah, Bina Administrasi Keuangan Daerah, Akuntansi, dan bidang Pengelolaan Barang Daerah.

4.1.1.1. Visi dan Misi DPPKA DIY

1). Visi

Terwujudnya pengelolaan keuangan dan aset terbaik se Indonesia

2). Misi

- a. Mengoptimalkan peningkatan Pendapatan Daerah
- b. Mengembangkan Kapasitas pengelolaan keuangan Daerah
- c. Meningkatkan dan memperbaiki kinerja BUMD
- d. Mengoptimalkan pengelolaan aset daerah
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- f. Meningkatkan profesionalisme SDM

4.1.1.2. Tugas DPPKA DIY

Melaksanakan anggaran pendapatan, anggaran belanja, kas daerah, pembinaan administrasi keuangan daerah serta menyiapkan bahan perumusan kebijakan, akuntansi dan pengelolaan barang daerah.

4.1.1.3. Fungsi DPPKA DIY

Dalam menjalankan tugasnya, DPPKA DIY menyelenggarakan fungsi antara lain:

- 1). Penyusunan program dibidang pengelolaan anggaran pendapatan, anggaran belanja, kas daerah, pembinaan administrasi keuangan daerah, akuntansi dan pengelolaan barang daerah;

- 2). Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan anggaran pendapatan, anggaran belanja, kas daerah, pembinaan administrasi keuangan daerah, akuntansi dan pengelolaan barang daerah;
- 3). Penyelenggaraan pengelolaan pendapatan daerah;
- 4). Penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 5). Pengelolaan kas daerah;
- 6). Pelaksanaan pembinaan administrasi keuangan daerah;
- 7). Penyelenggaraan akuntansi dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
- 8). Penyelenggaraan pengelolaan barang daerah;
- 9). Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- 10). Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan program dinas;
- 11). Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

4.2. Analisis dan Pembahasan

Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara manual, prosedur pembayaran PKB kurang efisien dalam hal waktu dan tenaga. Wajib Pajak diharuskan mengantri untuk menyelesaikan proses pembayaran tersebut. *E-samsat* merupakan fasilitas yang disediakan pemerintah untuk melayani kebutuhan perpanjangan surat kendaraan bermotor dan pembayaran pajak yang dilakukan menggunakan teknologi internet berbasis web. Adanya *E-samsat*

diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PKB.

Penelitian ini menggunakan data per bulan selama 11 bulan sebelum penerapan *e-samsat* dan 11 bulan setelah penerapan *e-samsat*.

4.2.1. Statistik Deskriptif

4.2.1.1. Hasil Statistik Deskriptif Penerimaan PKB

Tabel 4.1
Ringkasan hasil statistik Deskriptif Penerimaan PKB
Provinsi Yogyakarta (dalam ratus ribuan)

Ket.	Penerimaan PKB tahun 2016	Penerimaan PKB tahun 2017
Total	600.788.516.400	618.689.493.350
Mean	50.155.530.064	56.244.499.395
Min	41.628.054.500	46.842.616.500
Max	53.207.874.200	63.439.317.800

Sumber : ringkasan hasil spss 16.

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa total penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2016 atau sebelum penerapan *e-Samsat* senilai Rp 600.788.516.400,-. Nilai rata-rata Pajak Kendaraan Bermotor untuk periode sebelum penerapan *e-Samsat* adalah sebesar Rp 50.155.530.064. Sedangkan nilai minimum PKB sebesar Rp 41.628.054.500,00 dan nilai maksimum sebesar Rp 53.207.874.200,00.

Sedangkan total penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2017 atau sesudah penerapan *e-samsat* senilai Rp 618.689.493.350. Nilai rata-rata Pajak Kendaraan Bermotor untuk periode setelah penerapan *e-Samsat* adalah sebesar Rp 56.244.499.395. Sedangkan nilai minimum PKB sebesar Rp 46.842.616.500 dan nilai maksimum sebesar Rp 63.439.317.800,00.

Jumlah total pajak kendaraan pada tahun 2017 lebih besar daripada tahun 2016. Pada tahun 2017, total rata-rata pun juga dapat melebihi tahun 2016 atau sebelum penerapan *e-samsat*.

4.2.1.2. Hasil Statistik Deskriptif Tingkat Efektivitas Pencapaian Target PKB

Adapun rumus untuk mencari Tingkat presentase (%) efektivitas target dengan penerimaan PKB adalah sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{Jumlah\ PKB\ (sebelum\ atau\ sesudah\ e-samsat)}{Jumlah\ target\ PKB} \times 100\%$$

Tabel 4.2
Tingkat Pencapaian PKB Terhadap Target PKB
Provinsi Yogyakarta (dalam %)

Ket	Target PKB Sebelum	Target PKB sesudah
Rata-rata	101,39%	106,23%
Min	79,95%	93,19%
Max	110,36%	118,44%
Standar deviasi	7,59%	7,99%

Sumber : Ringkasan SPSS 16.0

Nilai rata-rata tingkat pencapaian target PKB untuk periode sebelum penerapan *e-Samsat* adalah 101,39%. Sedangkan nilai minimum PKB sebesar 79,95% dan nilai maksimum 110,36% dengan standar deviasi 7,59%. Nilai standar deviasi yang lebih rendah menunjukkan adanya variasi yang rendah antara nilai maksimum dan nilai minimum.

Nilai rata-rata tingkat pencapaian target PKB untuk periode setelah penerapan *e-Samsat* adalah 106,23%. Sedangkan nilai minimum PKB adalah 93,19% dan nilai maksimum 118,44% dengan standar deviasi 7,99%. Nilai standar deviasi yang lebih rendah menunjukkan adanya variasi yang rendah antara nilai maksimum dan nilai minimum.

Apabila tahun 2016 dibandingkan dengan 2017, nilai rata-rata tingkat efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor terhadap target PKB meningkat sebesar 4,84%. Nilai rata-rata pada tahun 2016 maupun 2017 telah melebihi target yang ditentukan. Selain nilai rata-rata, peningkatan prosentase juga ditunjukkan pada nilai minimum, maksimum, dan standar deviasi.

4.2.2. Uji Hipotesis

4.2.2.1. Uji t sampel berpasangan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 4.8

Ringkasan hasil Uji beda t sampel berpasangan Pajak Kendaraan Bermotor

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Sebelum & Sesudah	11	.688	.019

	Paired Differences					T	df	Sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Sebelum - Sesudah	-6.089E3	3764.335	1134.990	-8617.824	-3559.994	-5.365	10	.000

Sumber : hasil spss 16.

Berdasarkan hasil uji beda t sampel berpasangan menggunakan SPSS 16.0 di atas menunjukkan bahwa pada periode tertentu sampel yang digunakan (N) berjumlah 11 PKB sebelum *e-Samsat* dan 11 PKB sesudah *e-Samsat*. Korelasi antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* menghasilkan angka 0,688 dengan nilai probabilitas (Sig.) 0,019. Hal ini menyatakan bahwa korelasi antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* berhubungan secara nyata, karena nilai probabilitas <0,05.

Selisih rata-rata penerimaan PKB sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* sebesar Rp6.088.969.331,00. Tingkat signifikansi Pajak Kendaraan Bermotor sebelum *e-Samsat* dan sesudah *e-Samsat* sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5% sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada Pajak Kendaraan Bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*. Fasilitas yang diberikan Pemerintah sebagai sarana untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mampu memberikan perbedaan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor. Penerapan sistem administrasi perpajakan *electronic*, *e-Samsat* merupakan salah satu strategi yang fokus pada kepuasan pelayanan Wajib Pajak. Penggunaan *e-samsat* lebih efisien dibandingkan dengan pembayaran PKB secara manual. Hal ini terjadi karena pembayaran PKB berbasis *electronic* dilakukan secara mudah, cepat, aman, dan dapat dilakukan di ATM Bank BPD mana pun.

Disamping itu, sistem aplikasi *e-Samsat* memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh pembayaran PKB secara manual yaitu: tidak memerlukan dokumen pelengkap seperti fotocopy BPKB, fotocopy STNK lama, maupun fotocopy KTP dan menghindari keterlambatan wajib pajak untuk membayar pajak atau menghindari denda pajak.

Kelebihan lain dari sistem *e-Samsat* bagi Pemerintah yaitu: pengendalian pemasukan lebih akurat, karena bekerja sama dengan bank, dan mengurangi praktek kolusi yang dapat memperburuk citra pemerintahan.

4.2.2.2. Uji Beda t sampel berpasangan Pencapaian Target PKB

Tabel 4.9

Ringkasan hasil Uji beda t sampel berpasangan Efektivitas Pencapaian target PKB

Provinsi DIY

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Sebelum & Sesudah	11	.598	.052

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Sebelum - Sesudah	-4.97545	7.14887	2.15547	-9.77813	-.17278	-2.308	10	.044

Berdasarkan hasil uji beda t sampel berpasangan menggunakan SPSS 16.0 di atas menunjukkan bahwa pada periode tertentu sampel yang digunakan (N) berjumlah 11 PKB sebelum e-samsat dan 11 PKB sesudah *e-Samsat*. Korelasi antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* menghasilkan angka 0,598 dengan nilai probabilitas (Sig.) 0,052. Hal ini menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*.

Selisih rata-rata tingkat efektivitas penerimaan PKB sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* sebesar 4.97545. Tingkat signifikansi Pajak

Kendaraan Bermotor sebelum *e-Samsat* dan sesudah *e-Samsat* sebesar 0,044. Nilai signifikansi yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5% sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada efektivitas pencapaian target PKB sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*. Hampir semua target PKB yang dialokasikan per bulan, mencapai 100%, namun pada pencapaian target 2017 yaitu sesudah penerapan *e-Samsat* dapat memberikan perbedaan efektivitas pencapaian target PKB dengan sesudah penerapan *e-Samsat*. Dengan demikian, penetapan target Pajak Kendaraan Bermotor di Yogyakarta memperhatikan potensi sumber daya atau kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan penerimaan PKB.

4.2.3. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan dengan 10 narasumber yang melakukan pembayaran melalui sistem layanan *e-Samsat*. Sebagian besar wajib pajak mengatakan bahwa penerapan *e-Samsat* untuk pembayaran pajak kendaraan dapat mempermudah wajib pajak karena tidak antri, cepat, mudah, hemat tenaga, hemat dan waktu. Ada dua narasumber mengatakan bahwa alasan menggunakan *e-Samsat* karena jarak ke ATM Bank BPD DIY dekat dengan rumahnya dan ada narasumber yang mengatakan bahwa wajib pajak tidak perlu pulang ke daerah asal. Keamanan penggunaan wajib pajak juga dirasakan oleh sebagian besar

narasumber karena tidak menggunakan uang tunai. Selain itu ada yang mengatakan bahwa penggunaan *e-Samsat* dapat mengatur ketertiban masyarakat untuk menghilangkan pungli-pungli.

Berbeda dengan pendapat yang lain dua orang menjawab bahwa sedikit rumit apabila menggunakan *e-samsat*. *E-samsat* memiliki banyak kelebihan, namun penggunaannya diharuskan menggunakan ATM Bank BPD DIY dan harus sesuai dengan nama pemilik kendaraan bermotor.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam Pajak Kendaraan Bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* di provinsi Yogyakarta. Berdasarkan pengujian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1. Terdapat perbedaan signifikan pada realisasi Pajak Kendaraan Bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menghasilkan nilai signifikansi Fasilitas yang diberikan Pemerintah sebagai sarana untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mampu memberikan perbedaan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini disebabkan karena layanan *e-samsat* dapat memberikan solusi Wajib Pajak yang enggan membayar pajak karena kualitas pelayanan yang kurang efektif, keterbatasan waktu dan tenaga, serta alasan lain.
- 5.1.2. Terdapat perbedaan signifikan pada tingkat pencapaian efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor sebelum dan sesudah penerapan *e-Samsat* di provinsi Yogyakarta. Penerapan *e-Samsat* mampu memberikan perbedaan pencapaian efektivitas PKB sebelum dan sesudah penerapan *e-samsat*. Dengan demikian, penetapan target Pajak Kendaraan

Bermotor di Yogyakarta memperhatikan potensi sumber daya atau kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan penerimaan PKB.

- 5.1.3. Sebagian besar wajib pajak mengatakan bahwa penerapan *e-Samsat* untuk pembayaran pajak kendaraan dapat mempermudah wajib pajak karena tidak antri, cepat, mudah, hemat tenaga, hemat dan waktu. Ada beberapa narasumber yang mengatakan bahwa alasan menggunakan *e-Samsat* karena jarak ke ATM Bank BPD DIY dekat dengan rumahnya, tidak perlu pulang ke daerah asal. Keamanan penggunaan wajib pajak juga dirasakan oleh sebagian besar narasumber karena tidak menggunakan uang tunai. Selain itu ada yang mengatakan bahwa penggunaan *e-Samsat* dapat mengatur ketertiban masyarakat untuk menghilangkan pungli-pungli.

Berbeda dengan pendapat yang lain dua orang menjawab bahwa sedikit rumit apabila menggunakan *e-samsat*. *E-samsat* memiliki banyak kelebihan, namun penggunaannya diharuskan menggunakan ATM Bank BPD DIY dan harus sesuai dengan nama pemilik kendaraan bermotor.

5.2 KETERBATASAN DALAM PENULISAN

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

- 5.2.1. Data Sekunder yang didapat dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Aset D.I.Yogyakarta (DPPKA DIY) hanya 2 tahun

pengamatan yaitu tahun 2016 dan 2017 dikarenakan Penerapan E-Samsat tergolong masih baru.

- 5.2.2. Penelitian ini hanya menguji dua variabel saja yaitu realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan tingkat pencapaian target Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini tidak memperhatikan informasi-informasi lain yang dapat mempengaruhi Penerimaan Pajak.
- 5.2.3. Peneliti hanya menggunakan data primer berupa wawancara 10 narasumber.

5.3 SARAN

- 5.3.1. Dengan adanya peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor setelah adanya program *e-samsat*, maka diharapkan Pemerintah Daerah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak
- 5.3.2. Diharapkan Pemerintah Daerah juga memberikan sosialisasi dari segi manfaat yang dapat dirasakan oleh Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat semakin meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- 5.3.3. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dsarankan untuk tidak ragu dalam melakukan pembayaran PKB melalui *E-samsat*

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. “Jumlah kendaraan bermotor DIY”. Diakses dari <http://yogyakarta.bps.go.id> pada 15 Oktober 2017
- Anonim. “Pajak Sebagai Ujung Tombak Pembangunan”. Diakses 25 Oktober 2017 dari <http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan>
- Anonim. “Alasan Penerimaan Pajak Rendah”. Diakses 02 Februari 2018 dari <http://www.beritasatu.com/ekonomi/151417-dirjen-pajak-tiga-alasan-penerimaan-pajak-rendah.html>
- Arjuna, Thomas (2009). “Studi Persepsi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bantul”. Ringkasan Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta
- Dheny, (2016). “Gubernur DIY Launching e-samsat, Kini Wajib Pajak Lebih Mudah Membayar Pajak Kendaraan”. Diakses dari <http://www.polres.go.id/launching-e-samsat-Provinsi-Yogyakarta> pada tanggal 2 Oktober 2017
- Dwiyanto, Agus (2014). “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fahri (2017). “Praktik Pungutan Denda Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Skripsi. UIN Alauddin Makassar
- Husnurrosyidah, Suhadi (2017). “Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus”. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan* Vol. 1. STAIN KUDUS
- Kamelia, Siti H (2008). “Analisis Pengaruh Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Program e-SPT Dalam Melaporkan SPT Masa PPN”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Mardiasmo, 2016. “Perpajakan”. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Mahsun, Muhammad (2014). “Pengukuran Kinerja Sektor Publik”. Diakses dari <http://mohmahsun.blogspot.co.id/2011/04/memperbaiki-kualitas-pelayanan-publik.html>
- Mustaqiem. 2008. “Pajak Daerah Dalam Transisi Otonomi Daerah”. Yogyakarta: FH UII PRESS

- Neolaka, Amos (2014). “*Metode Penelitian dan Statistik*”. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Samudra, Azhari A. 2015. “*Perpajakan Di Indonesia*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sari Nurhidayah. (2015). “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Sugiyono, D. 2010. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Waluyo. B. Ilyas, Wirawan.2000.”*Perpajakan Indonesia.*” Jakarta: Salemba Empat
- Website DPPKA DIY (2015). “Visi Misi DPPKA DIY”. Diakses dari <http://dppka.jogjaprov.go.id/> pada tanggal 16 November 2017
- Wiyono, Gendro. 2011. “*Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS dan SmartPLS*.Yogyakarta”; STIM YKPN
- Worohesti, Wening. 2011. “*Analisis Perbandingan Tingkat Efektifitas Dan Efisiensi Kinerja Bank Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Banking*”. Jurnal. Universitas Guna Darma
- Peraturan Perundang-undangan**
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kepala Kepolisian DIY, Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : 35 tahun 2008, Nomor : B/4820/XI/2008, Nomor : Skep/12/2008 tentang Pelayanan Prima SAMSAT Di Provinsi DIY