

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Landasan Teori

Landasan teori sangat penting dalam sebuah penelitian untuk mengembangkan masalah yang mungkin ditemui di tempat penelitian. Landasan teori layaknya fondasi pada sebuah bangunan yang membuat bangunan itu kokoh dan kuat. Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini telah dikumpulkan berbagai informasi dari beberapa referensi dan literatur sesuai dengan topik yang

1. Mekanisme dan Prosedur Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Semarang

Prosedur Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini bertujuan menerangkan proses mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, penetapan, pembayaran hingga penyerahan untuk perpanjangan STNK, pengesahan STNK pada Samsat Kabupaten Semarang yang sudah mengarah pada penerapan standart ISO 9001:2000. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

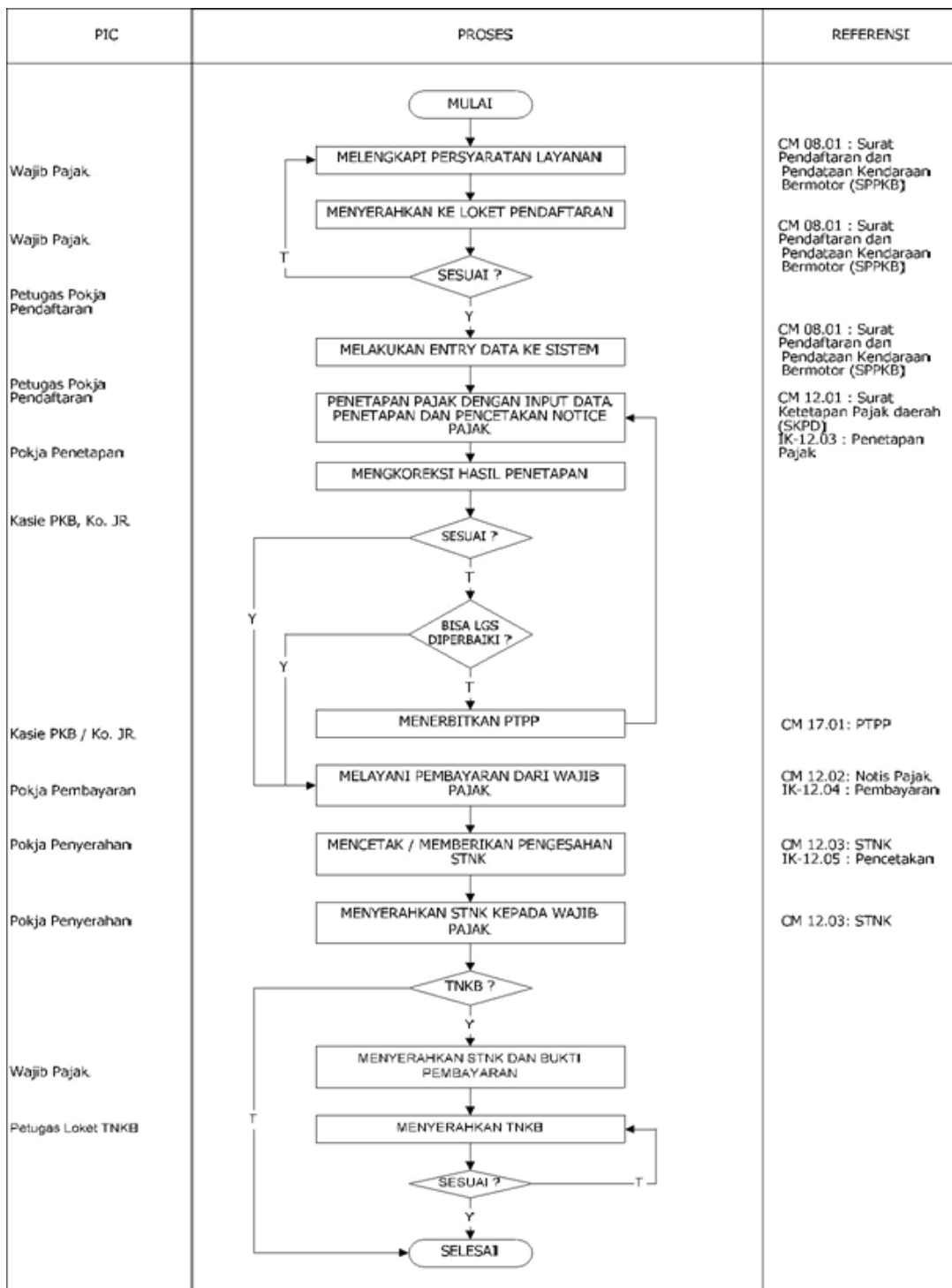
- a. Wajib Pajak (WP) datang dengan melengkapi:
 - 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Ijin Mengemudi (SIM) asli.
 - 2) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli untuk *On-Line*/BPKB leasing untuk kendaraan bermotor yang masih menjadi jaminan kredit serta.

3) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

- b. Mengambil formulir Surat Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB) dan ditanda tangani di halaman ke-2 (halaman ke-1 berisi informasi besaran pajak yang harus dibayar).
- c. Memasukan segala berkas yang sudah difotocopy 2x ke kotak yang ada di loket pendaftaran.
- d. Setelah dicek kebenaran dan kelengkapan berkas, diberikan nomor urutan antrian rangkap 2. 1 lembar diberikan ke WP dan 1 lagi untuk ditempel di berkas formulir.
- e. Jika terjadi ketidaksesuaian antara KTP/SIM, STNK atau BPKB WP akan dipanggil, kemungkinan akan dibalik nama/KTP kadaluarsa sehingga harus diganti dengan syarat KTP/SIM yang masih berlaku, termasuk jika STNK masa berlakunya habis (5 tahunan) harus dicek fisik di halaman Samsat dengan membawa kendaraan bermotor yang bersangkutan.
- f. Input data terminal pendaftaran, harus dipastikan kesesuaian KTP/SIM, STNK, *fotocopy* BPKB (BPKB & nomor BPKB buku dikembalikan ke WP, BPKB leasing dijadikan arsip Samsat yang setiap tahun harus diperbaharui). Operator melihat tampilan di layar monitor dan harus sama dengan data yang telah sesuai tersebut.
- g. Setelah berkas sesuai dan tidak terjadi kendala kemudian dimasukan ke input penetapan. Jika terjadi kendala karena ketidaksesuaian status tahapan maka harus dibenahi di ruang kontrol.
- h. Memastikan besaran pajak antara formulir, SKTBP (Surat Ketetapan Tanda Bayar Pajak) tahun lalu dan jumlah bayar di monitor harus sama. Jika terjadi tunggakan, dikonfirmasi terlebih dahulu kepada

WP meskipun di loket pendaftaran sudah diinformasikan karena daftar hari ini maka harus membayar hari ini juga.

- i. SKTBP yang tercetak disusun oleh kasir untuk diurutkan sesuai nomor antrian, sedangkan berkas lain yang sudah ditetapkan *dicroscek* oleh bagian pengecekan dengan tembusan SKTBP yang sudah tercetak.
- j. WP membayar ke kasir sesuai nomor antrian, ada kemungkinan tidak urut karena beberapa hal:
 - 1) jatuh tempo tidak sama antara formulir dengan SKTBP tahun lalu,
 - 2) nilai jual belum tercantum di formulir,
 - 3) tunggakan Jasa Raharja belum tercantum di formulir serta
 - 4) harus masuk ke ruang kontrol yang membutuhkan waktu.
- k. Setelah WP selesai membayar, antri untuk menunggu diserahkan kembali STNK asli berikut tanda identitas diri (KTP/SIM) asli. Jika terjadi pergantian STNK, mutasi dari luar, ganti pemilik, ganti alamat ataupun pemutakhiran data proses yang ditempuh memerlukan waktu sedikit lama meski standart waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
- l. Wajib pajak pulang sudah membawa syarat yang pertama kali disusun di loket pendaftaran.



Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

Gambar 1.2
Prosedur pembayaran

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa pada Samsat Kabupaten Semarang untuk mekanisme pelayanan, baik yang dilakukan secara manual maupun *On-Line* dilakukan dengan urutan pelayanan yang sama. Salah satu upaya yang diambil Samsat Kabupaten Semarang untuk mewujudkan pelayanan prima adalah penggunaan sistem *On-line* dalam pembayaran PKB yang dimulai sejak bulan Nopember 2005. Kelebihan sistem *On-Line* Jawa Tengah yaitu pada cakupannya yang benar-benar bisa menghubungkan seluruh kantor Samsat, kantor Samsat Pembantu maupun Samsat Keliling dan Samsat Cepat/*Drive True* juga Samsat *Mall* yang tersebar di seluruh Jawa Tengah. WP dapat membayar PKB dan Pengesahan STNK di Samsat manapun di Jawa Tengah tidak perlu ke Samsat asal. Dengan kata lain Samsat ada dimana-mana dan WP bisa membayar ke mana saja.

On-Line masuk adalah jumlah PKB yang diterima Samsat Kabupaten Semarang dari WP yang berasal dari daerah lain tetapi masih satu wilayah yaitu Propinsi Jawa Tengah, sedangkan yang dimaksud *On-Line* keluar adalah jumlah PKB yang diterima Samsat Kabupaten Semarang yang berasal dari WP yang melakukan pembayaran di Samsat lain tetapi masih dalam satu wilayah Propinsi Jawa Tengah. Data Kantor Samsat yang berada di Jawa Tengah dapat dilihat dalam lampiran.

2. Pengaruh Pembayaran PKB secara *On-Line* terhadap penerimaan PKB pada Samsat Kabupaten Semarang

Dari tahun ke tahun penerimaan PKB di Kabupaten Semarang

semakin meningkat, dengan adanya pelayanan sistem *On-Line* diharapkan dapat memberikan pengaruh secara maksimal terhadap pendapatan PKB mengingat semakin tingginya target yang harus dicapai setiap tahunnya pula. Dengan adanya target yang harus dicapai setiap tahunnya maka dapat dipastikan obyek PKB maupun nominalnya diharapkan juga mendekati target yang dibebankan oleh Dipenda Provinsi Jawa Tengah. Berikut disampaikan tabel penerimaan PKB Samsat Kabupaten Semarang beserta target yang harus dicapai untuk tahun anggaran 2006-2009.

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2006-2009

BULAN	TAHUN ANGGARAN 2006		TAHUN ANGGARAN 2007		TAHUN ANGGARAN 2008		TAHUN ANGGARAN 2009	
	TARGET 50,747,244,000		TARGET 60,475,170,000		TARGET 76,250,950,000		TARGET 75,900,847,000	
	OBYEK	JUMLAH	OBYEK	JUMLAH	OBYEK	JUMLAH	OBYEK	JUMLAH
JANUARI	15,729	3,445,171,725	17,333	4,423,552,925	19,388	5,179,857,490	19,988	5,391,865,325
PEBRUARI	15,480	3,669,166,775	15,690	4,261,395,425	17,458	5,067,019,625	18,309	5,291,361,875
MARET	16,330	4,350,987,325	17,660	4,969,210,800	18,823	5,395,832,075	20,225	5,868,093,850
APRIL	17,306	4,568,033,345	17,508	4,838,827,650	19,551	5,695,982,330	20,396	6,012,229,925
MEI	17,093	4,501,635,450	18,302	4,955,494,325	19,411	5,672,695,310	20,251	5,978,586,500
JUNI	16,668	4,443,880,820	17,528	4,864,314,850	18,818	5,411,729,850	21,470	6,253,141,025
JULI	18,498	4,741,258,800	19,681	5,239,673,475	21,711	6,071,954,675	24,922	7,092,692,275
AGUSTUS	20,016	5,194,387,820	19,911	5,376,750,550	22,009	6,173,036,850	24,844	7,044,262,425
SEPTEMBER	19,512	5,222,019,845	19,658	5,558,712,545	22,541	6,789,950,600	20,663	6,233,371,375
OKTOBER	18,178	4,925,147,175	20,131	5,444,155,850	20,693	5,701,889,100	23,408	6,681,485,675
NOPEMBER	18,205	4,615,748,925	19,432	5,156,637,525	19,978	5,379,019,650	20,471	5,830,772,100
DESEMBER	17,249	4,586,508,650	17,707	4,853,649,400	19,660	5,522,281,775	22,806	6,715,066,925
JUMLAH	210,264	54,263,946,655	220,541	59,942,375,320	240,041	68,061,249,330	257,753	74,942,375,320
%		106.93%		99.12%		89.26%		98.01%

Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

Pada tabel 3.1 dapat dilihat bahwa target untuk tahun 2006 yaitu sebesar 50.747.244.000 sedangkan realisasi tahun 2006 sebesar 54.263.946.655 (106,93%). Keadaan pada tahun ini cukup baik karena realisasi sudah melebihi target. Pada tahun 2007 target penerimaan sebesar 60.475.170.000 sedangkan realisasi sebesar 59.942.375.320 (99,12%). Pada tahun 2008 target penerimaan sebesar 76.250.950.000 dan realisasi sebesar 68.061.249.330 (89,26%). Pada tahun 2009 target sebesar 75.900.847.000 dan realisasi sebesar 74.942.375.320 (98,01%). Jika dilihat tahun 2007, 2008 dan 2009 realisasi tidak melebihi target, namun demikian pendapatan selama tahun tersebut terus mengalami peningkatan. Penyebabnya yaitu mulai tahun 2007 potensi jumlah nominal PKB merupakan jumlah objek PKB lokal setelah ditambah *On-Line* Bank dikurangi *On-Line* masuk dan ditambah *On-Line* keluar Kabupaten Semarang, sedangkan pada tahun-tahun sebelumnya potensi jumlah nominal PKB merupakan semua penerimaan Samsat Kabupaten Semarang yaitu jumlah objek PKB lokal setelah ditambah *On-Line* Bank ditambah *On-Line* masuk dan ditambah *On-Line* keluar Kabupaten Semarang sehingga realisasi mencapai target.

Dari data di atas dapat dicermati bahwa apapun kondisinya, diharapkan tetap akan ada peningkatan realisasi atas PKB dengan tetap berpegang pada komitmen bahwa kualitas layanan pada masyarakat tetap diutamakan.

Mulai bulan Nopember 2005 sistem *On-Line* yang diterapkan akan memberikan pengaruh terhadap penerimaan PKB bulan-bulan selanjutnya.

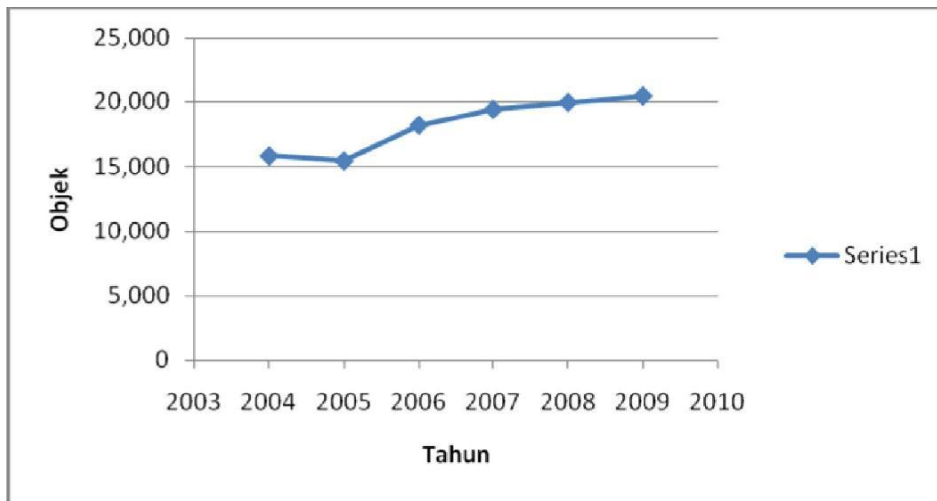
Pada bulan Nopember 2004 jumlah objek pajak sebesar 15.818 dengan penerimaan sebesar 3.502.285.315 dan pada bulan Nopember tahun 2005 objek pajak sebesar 15.441 dengan penerimaan sebesar 3.530.806.900 atau dengan kenaikan penerimaan sebesar 0.81% dari tahun 2004. Pada bulan Nopember 2006 objek pajak sebesar 18.205 dengan penerimaan sebesar 4.615.748.925 atau dengan kenaikan penerimaan sebesar 30.73% dari tahun 2005. Pada bulan Nopember 2007 objek pajak sebesar 19.432 dengan penerimaan sebesar 5.156.637.525 atau dengan kenaikan penerimaan sebesar 11.72% dari tahun 2006. Pada bulan Nopember 2008 objek pajak sebesar 19.978 dengan penerimaan sebesar 5.379.019.650 atau dengan kenaikan penerimaan sebesar 4.31% dari tahun 2007. Pada bulan Nopember 2009 objek pajak sebesar 20.471 dengan penerimaan sebesar 6.370.772.100 atau dengan kenaikan penerimaan sebesar 18.44% dari tahun 2008. Berikut ini disajikan tabel realisasi penerimaan PKB yang diterima Samsat Kabupaten Semarang.

Tabel 1.2
REALISASI PENERIMAAN PKB
BULAN NOVEMBER TAHUN ANGGARAN 2004-2009
UP3AD Kabupaten Semarang

TAHUN	OBJEK	KENAIKAN OBJEK (%)	PENERIMAAN	KENAIKAN PENERIMAAN (%)
2004	15,818	-	3,502,285,315	-
2005	15,441	2.00	3,530,806,900	0.81
2006	18,205	17.90	4,615,748,925	30.73
2007	19,432	6.74	5,156,637,525	11.72
2008	19,978	2.81	5,379,019,650	4.31
2009	20,471	2.47	6,370,772,100	18.44

Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

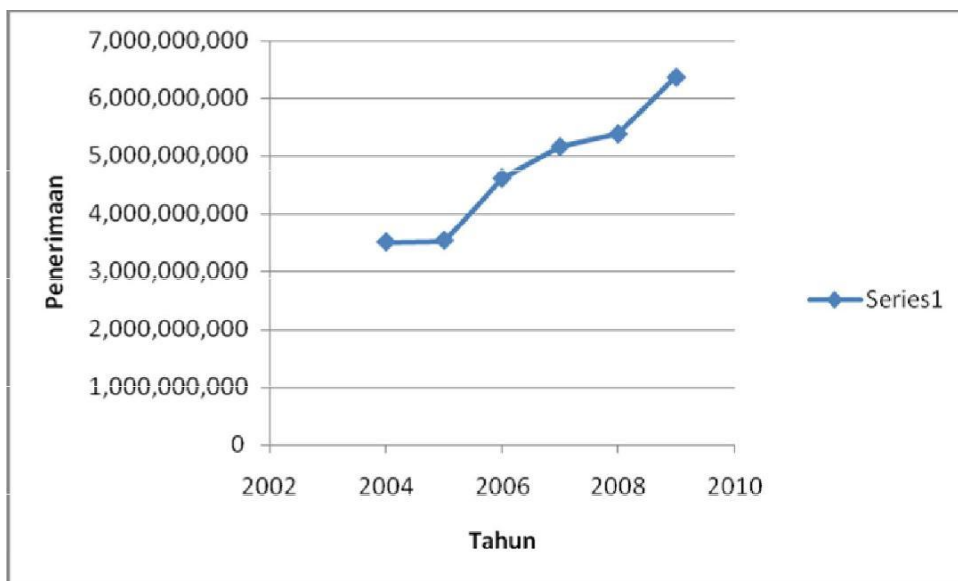
GRAFIK POTENSI OBJEK PKB



Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

Gambar 1.3
Grafik Potensi Objek PKB Bulan Nopember

GRAFIK REALISASI PENERIMAAN PKB



Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

Gambar 1.4
Grafik Realisasi Penerimaan PKB Bulan No vember

Untuk proses *On-Line* dijelaskan bahwa sistem yang telah diawali sejak tanggal 01 Nopember 2005 tersebut semakin diminati WP yang memang membutuhkan waktu, tenaga maupun jarak yang relatif mudah terjangkau. Sekalipun berada jauh dari domisili seperti yang tertera pada STNK, namun WP bisa membayar dimana saja. Dari data di atas penerimaan PKB dari tahun ke tahun mengalami peningkatan bisa dikarenakan adanya penambahan kendaraan bermotor R2 ataupun R4 baru yang mengakibatkan PKB yang dibayarkan lebih tinggi maka penerimaan Samsat semakin tinggi pula.

Berikut dijelaskan beberapa faktor yang mengakibatkan penerimaan Samsat mengalami kenaikan dengan adanya sistem *On-line*:

- a. Kenaikan kepemilikan objek PKB.

Daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor baik R2 maupun R4 dari tahun ke tahun yang selalu meningkat.

Berikut ini disajikan tabel peningkatan Objek PKB Kabupaten Semarang

Tabel 1.3
POTENSI OBJEK PKB
BULAN NOPEMBER TAHUN ANGGARAN 2004-2009
UP3AD Kabupaten Semarang

Tahun	Objek	
	Roda 2	Roda 4
2004	12.326	3.492
2005	12.188	3.253
2006	14.554	3.651
2007	15.654	3.778
2008	16.159	3.819
2009	16.547	3.924

Sumber: Samsat Kabupaten Semarang

- b. Adanya kepatuhan dari masyarakat

Faktor ini dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan baik secara manual maupun *On-Line* dan kecepatan serta ketepatan juga keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas guna mewujudkan Pelayanan yang Prima sesuai dengan visi Samsat.

Penerimaan PKB yang berasal dari *On-Line* Masuk (Samsat Kabupaten Semarang memproses Samsat lain) sejak diluncurkan 01 Nopember 2005 mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun.

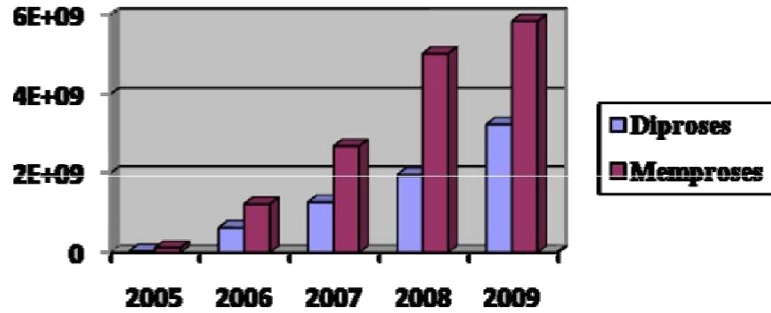
Data berikut dapat menggambarkan realisasi penerimaan yang diterima/diproses Samsat Kabupaten Semarang:

Tabel 1.4
Realisasi Penerimaan PKB Diproses dan Memproses Samsat Lain
1 Nopember 2005-31 Nopember 2009

Tahun	Diproses	Memproses
2005	36.218.050	120.384.050
2006	637.818.850	1.236.299.350
2007	1.286.344.725	2.683.657.075
2008	1.958.439.400	5.031.419.200
2009	3.232.173.425	5.857.722.275

Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

**REALISASI PENERIMAAN DIPROSES DAN
MEMPROSES**



Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

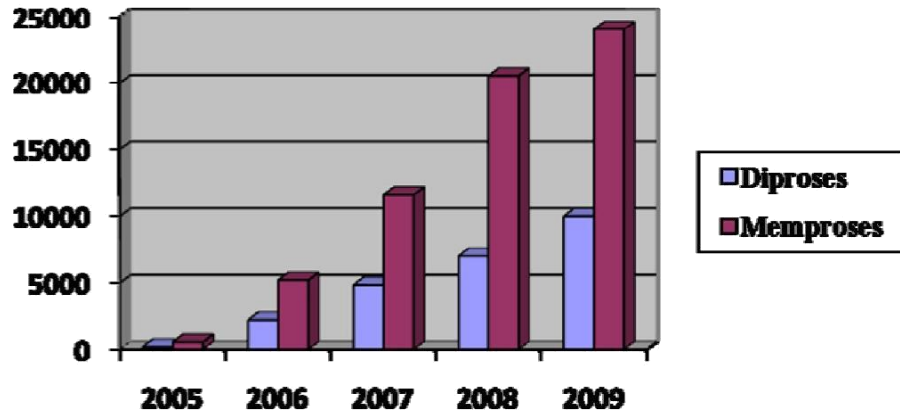
Gambar 1.5
Realisasi Penerimaan Diproses dan Memproses Samsat Lain

Tabel 1.5
Realisasi Objek PKB Diproses dan Memproses Samsat Lain
Tahun Anggaran 2005-2009

Tahun	Diproses	Memproses
2005	178	551
2006	2.194	5.190
2007	4.837	11.594
2008	6.996	20.510
2009	9.973	24.039

Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

REALISASI PENERIMAAN OBJEK PKB DIPROSES DAN MEMPROSES



Sumber: UP3AD Kabupaten Semarang

Gambar 1.6
Realisasi Penerimaan Objek PKB Diproses dan Memproses Samsat
Lain Sumber

Dari data tersebut, ternyata sejak diluncurkan fasilitas *On-Line* faktanya penerimaan objek maupun nominalnya terus meningkat. Ini berarti masyarakat yang memproses di Samsat Kabupaten Semarang jauh lebih banyak dibanding kendaraan nomor polisi Kabupaten Semarang yang diproses Samsat lain, Indikatornya adalah: WP percaya dan yakin akan kinerja petugas di Samsat Kabupaten Semarang yang cepat akurat, *akuntable*, dan aman serta nyaman.

3. Permasalahan yang dihadapi dalam pengoperasian sistem pembayaran secara *On-Line*.

Dalam pengoperasian sistem *On-Line* yang diterapkan ini, tidak lepas dari kendala-kendala baik yang bersifat *internal* maupun *eksternal*.

a. Kendala yang bersifat *internal*

Kendala yang bersifat *internal* disini dimaksudkan yaitu kendala-kendala yang berasal dari dalam Samsat sendiri. Adapun kendala-kendala tersebut antara lain:

a) Rusaknya Komputer yang dipakai dalam pengoperasian sistem pembayaran secara *On-Line*. Adanya kerusakan ini sangat mengganggu kelancaran proses pelayanan dikarenakan petugas harus memperbaiki kerusakan tersebut agar pelayanan bisa diteruskan.

b) Adanya *trouble* jaringan *On-Line*

Permasalahan yang sering timbul adalah adanya gangguan jaringan. Saat jaringan tidak *connect* untuk akses internet, maka sistem *On-Line* tidak dapat dijalankan. Gangguan jaringan ini bisa terjadi dikarenakan beberapa faktor, baik dari *server* maupun faktor alam antara lain cuaca. Saat adanya gangguan jaringan seperti ini, kegiatan pelayanan terpaksa dihentikan, menunggu hingga jaringan *connect* lagi.

- c) Kurangnya pemahaman WP terhadap adanya penerapan sistem *On-Line*

Masalah kurangnya pemahaman ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Samsat mengenai adanya penerapan sistem yang baru yaitu secara *On-Line*, dimana WP yang berasal dari luar kota dapat melakukan pembayaran PKB dimana saja kecuali pada saat pergantian STNK WP harus kembali ke Samsat asal.

- b. Kendala yang bersifat *Eksternal*

Kendala yang bersifat *Eksternal* ini berasal dari luar Samsat, antara lain dapat berupa:

- a) Ketidak lengkapan syarat yang harus dipenuhi

Sering kali WP datang ke Samsat tanpa membawa syarat-syarat (STNK, BPKB, KTP beserta fotokopi) yang lengkap. Hal ini sangat merugikan WP karena WP harus mengambil syarat-syarat tersebut kemudian datang kembali untuk melakukan pembayaran. Dalam mengatasi permasalahan tersebut dalam ruang tunggu Samsat tertera *poster* yang berisi keterangan syarat-syarat yang harus dibawa WP dalam pembayaran PKB secara *On-Line*.

- b) Ketidak cukupan uang dalam pembayaran PKB

WP sering tidak menyadari bahwa keterlambatan membayar pajak, meskipun hanya satu hari dikenakan denda keterlambatan. Kenaikan tarif SWDKLLJ yang cukup tinggi tanpa sosialisasi yang cukup dari Jasa Raharja juga menjadi salah satu penyebab adanya

masalah kekurangan biaya pembayaran PKB oleh WP. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, harus ada sosialisasi yang lebih tentang kenaikan tarif SWDKLLJ dari pihak Jasa Raharja kepada masyarakat.