

**PENGARUH PELAYANAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE TERHADAP PENERIMAAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA)**

Imelda Winny Palohoon¹ Vekie A. Rumate² Daisy S.M Engka³

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Magister Ilmu Ekonomi
Universitas Sam Ratulangi*

ABSTRAK

Pelayanan terhadap pembayaran PKB dengan system *On-Line* diharapkan dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas sehingga mampu melakukan pengumpulan, pengklasifikasian, perhitungan, dan penyajian data yang benar kaitannya dengan informasi yang relevan, akurat, lengkap, dan disajikan tepat waktu. Tujuan yang ingin diketahui penulis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh system pelayanan *On-Line* berpengaruh terhadap penerimaan PKB.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif, dengan Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan system pembayaran online tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulut. Pihak Dispenda dalam hal ini SAMSAT harus memperhatikan faktor lain agar supaya penerimaan pajak kendaraan bermotor lebih dapat ditingkatkan.

Kata kunci : Pelayanan system pembayaran online, pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

Services for PKB payments with an On-Line system are expected to improve quality Human Resources so that they are able to collect, classify, calculate, and present data correctly with regard to relevant, accurate, complete, and timely information. The purpose of which the author wants to know from this study is to determine the effect of the On-Line service system on the acceptance of PKB.

The research method used is associative research methods, with data analysis techniques using simple linear regression analysis. The results of the study show that the online payment system service does not affect motor vehicle tax receipts in North Sulawesi Province. In this case SAMPAT must pay attention to other factors so that more motor vehicle tax revenues can be increased

Keywords: Online payment system services, motor vehicle tax

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tuntutan peningkatan PAD semakin besar seiring dengan semakin banyaknya kewenangan pemerintah yang dilimpahkan pada daerah. Kewajiban daerah dalam menjalankan berbagai pemerintahan lebih mandiri. Pengalihan, pembagian, dan pemanfaatan SDA dan SDM, kewenangan pemungutan jenis-jenis pajak daerah didasarkan prinsip keadilan berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada tiap daerah. Semakin tinggi kewenangan keuangan yang dimiliki daerah, maka semakin tinggi peranan PAD dalam struktur keuangan daerah, begitupula sebaliknya.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memberikan kontribusi cukup besar bagi pembiayaan pemerintahan dan pembangunan daerah di Kota Manado dikarenakan banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor. Pendapatan Asli Daerah yang salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target ditingkatkan. Dalam pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang dijalankan lewat UPTD Manado, berupaya menjadi instansi yang menerapkan transparansi akuntabilitas maupun kredibilitas dalam melayani masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPTD) kota Manado melakukan berbagai terobosan dalam upaya peningkatan pelayanan kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang secara global mendapat dukungan dari Direktorat Lalu Lintas dan PT Jasa Raharja (persero), sehingga seluruh langkah-langkah yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Berbagai program inovasi peningkatan pelayanan antara lain adalah adanya kartu antrian elektronik dalam setiap Kantor SAMSAT, SMS 7070, SMS 1717, pembayaran lewat perbankan, pelaksanaan sistem On Line se Sulawesi Utara, ditambahnya kantor SAMSAT Pembantu, menempatkan loket pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta pengesahan STNK di sentra perbelanjaan atau Mall dan dioperasikan SAMSAT Keliling.

Status Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai salah satu badan yang mendukung Pendapatan Asli Daerah, berupaya untuk terus menerus mengoptimalkan seluruh kemampuan badan agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring tuntutan kemajuan perkembangan perekonomian di Provinsi Sulawesi Utara.

Implementasi dari kebijakan untuk menjadi badan yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia para aparat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara serta penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan (pelayanan cepat, tepat dan biaya ringan) dengan tetap memperhatikan asas keadilan, pemerataan manfaat dan kemampuan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan dan kualitas aparat yang tercermin dalam peningkatan disiplin kerja penyempurnaan sistem administrasi, juga meningkatkan pembinaan secara terpadu dengan instansi yang terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing unsur.

Salah satu inovasi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dalam sektor perpajakan adalah didirikannya Samsat. Namun dalam prakteknya, peraturan yang diberlakukan dalam masing-masing daerah berbeda, sehingga mengakibatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maupun Bea balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) tidak seragam. Disamping itu, pengurusan terhadap kendaraan bermotor mengalami hambatan karena pemilik harus datang ke berbagai kantor untuk mengurus berbagai keperluan yang diperlukan dalam kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Untuk mengurus Pajak harus datang ke Kantor Dispenda, untuk membayar Jasa Raharja harus datang ke Kantor Perwakilan Jasa Raharja, untuk mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Buku pemilik kendaraan Bermotor (BPKB) harus datang ke Kantor Polisi. Hal ini mengakibatkan banyak

waktu, tenaga dan biaya yang terbuang (Puji wahyu Sejati: 2007). Dibawah ini merupakan perbandingan prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah menerapkan sistem pelayanan online:

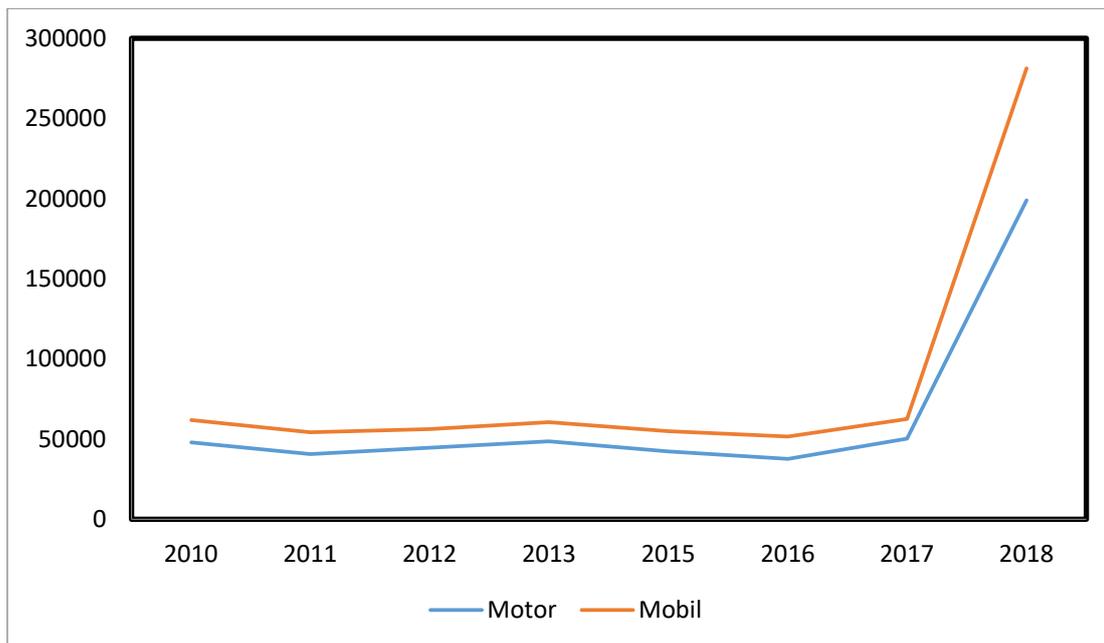
Tabel 1.1 Perbandingan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Sebelum Menerapkan Sistem Online	Sesudah Menerapkan Sistem Online
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Loker I: Pengambilan formulir pendaftaran, isi sesuai dengan panduan yang ada. </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Loker II: Setelah data formulir terisi kemudian menuju loker pendaftaran untuk menyerahkan formulir, dengan lampiran FC BPKB, STNK dan KTP. </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Loker III: Menerima kwitansi jumlah biaya yang harus dibayar. </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;"> Loker IV: Kemudian akan menerima STNK baru </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Via E-Samsat: <ol style="list-style-type: none"> 1. Siapkan laptop atau PC lalu akses portal E-Samsat 2. Masukkan kode dan dapatkan konversi Nopol 3. Bayar ke ATM 4. Simpan Struk pembayaran PKB Anda </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;"> Via ATM: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungi ATM terdekat 2. Pilih menu "Bayar" lalu ke menu lainya 3. Kemudian pilih menu pajak/ penerimaan negara 4. Pilih menu e-samsat 5. Lalu masukan nomor polisi atau ikuti petunjuk di ATM 6. Bayar PKB 7. Simpan struk pembayaran lewat </div>

Sumber: Berbagai sumber diolah

Berikut ini adalah data Kendaraan di Provinsi Sulut :

Grafik 1.1 Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Sulawesi Utara



Sumber : SAMSAT Prov Sulut, 2019.

Grafik 1.1 menunjukkan pertumbuhan atau jumlah penambahan kendaraan di Provinsi Sulut tahun 2010-2018. Dapat dilihat bahwa setiap tahunnya terjadi penambahan jumlah kendaraan hampir di setiap tahunnya, pada tahun 2018 terjadi peningkatan yang cukup besar hal ini diakibatkan oleh berkembangnya transportasi online yang menyebabkan permintaan akan kendaraan bermotor oleh konsumen terjadi peningkatan. Dengan adanya peningkatan jumlah kendaraan di Sulut maka pelayanan yang diberikan SAMSAT harus maksimal dan cepat dalam melayanani. Seiring dengan perkembangan jaman, Kantor Bersama Samsat se-Provinsi Sulawesi Utara menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi dengan fasilitas *On-Line*. Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang telah memanfaatkan sarana teknologi *On-Line* yang bisa menjangkau seluruh Samsat di wilayah Provinsi Sulawesi Utara, baik Samsat Induk, Samsat cabang pembantu, Samsat Keliling maupun Samsat Cepat dan Samsat Mall. Kendaraan yang bisa difasilitasi dengan *On-Line* adalah kendaraan yang pajak ulang setiap tahun tanpa perubahan atau pemutakhiran data. Hakekat sistem *On-Line* adalah fleksibilitas pelayanan, wajib pajak (WP) dapat membayar PKB dan mengesahkan STNK di Samsat manapun di Provinsi Sulawesi Utara tidak perlu ke Samsat asal. Dengan kata lain Samsat ada dimana-mana dan WP bisa membayar ke mana saja.

On-Line antar Samsat yang telah berlangsung diharapkan mampu meningkatkan pendapatan PKB. Sistem *On-Line* ini diharapkan memberikan pengaruh yang besar terhadap pendapatan PKB, mengingat semakin tingginya target yang harus dicapai setiap tahunnya. Dengan adanya target yang harus dicapai setiap tahunnya maka dapat dipastikan obyek PKB maupun nominalnya diharapkan juga mendekati target yang dibebankan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Khusus *On-Line* antar Samsat, tidak ada target khusus hanya ada kompetisi antar Samsat se- Provinsi Sulawesi Utara dengan masing-masing strateginya untuk meningkatkan Pendapatan PKB pada Kantor Bersama Samsat.

Tujuan penerapan sistem *On-line* adalah memudahkan WP untuk melakukan pembayaran serta mempercepat proses pengolahan data. WP tidak harus lagi melakukan pembayaran pada Samsat setempat dimana WP terdaftar, tetapi WP dapat melakukan kewajiban perpajakan di Samsat lain yang telah menerapkan sistem pembayaran PKB secara *On-Line* dalam satu wilayah se- Provinsi Sulawesi Utara.

Selain itu WP juga bisa melakukan proses pembayaran PKB secara *On-Line* di Bank yang telah ditunjuk dalam pembayaran PKB ini.

Rumusan Masalah

Berdasarkan urian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah sistem pelayanan *On-Line berpengaruh* terhadap penerimaan PKB?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diketahui penulis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan *On-Line berpengaruh* terhadap penerimaan PKB

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Otonomi Daerah

Otonomi adalah mengembangkan manusia-manusia Indonesia yang otonom, yang memberikan keleluasaan bagi terbentuknya potensi-potensi terbaik yang dimiliki oleh setiap individu secara optimal. Individu-individu yang otonom menjadi modal dasar bagi perwujudan Otonomi Daerah yang hakiki. Oleh karena itu, penguatan Otonomi Daerah harus membuka kesempatan yang sama dan seluas-luasnya bagi setiap pelaku dalam ramburambu yang disepakati bersama sebagai jaminan terselenggaranya social order. Di luar itu, Pendapatan Asli Daeraha prinsipnya tidak boleh ada pembatasan, khususnya dalam mobilitas fator-faktor produksi. Otonomi juga memberikan peluang bagi persaingan sehat antar daerah, tentu saja dengan jarring-jaring pengaman, bagi tercapainya persyaratan minimum bagi daerah-daerah yang dipandang masih belum mampu menyejajarkan diri dalam suatu *level of playing field* Basri (2002).

Tujuan Otonomi Daerah

Tujuan Otonomi Daerah menurut UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 2 ayat 3 menyebutkan bahwa tujuan Otonomi Daerah ialah menjalankan otonomi yang seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.

1. Meningkatkan pelayanan umum
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat
3. Meningkatkan daya saing daerah

Pendapatan Asli Daerah

Pengertian Pendapatan daerah menurut UU No 23 pasal 1 ayat 35 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab I ketentuan umum adalah semua hak daerah yang diakui sebagai penambahan nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan. Pendapatan Asli Daerah dikategorikan dalam pendapatan rutin Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pendapatan Asli Daerah merupakan suatu pendapatan yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan Pendapatan Asli Daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan daerah dalam menggali pendapatan dalam pelaksanaan Otonomi Daerah sebagai perwujudan atas desentralisasi Yani (2007).

Sumber Pendapatan Asli Daerah

Sumber Pendapatan Asli Daerah menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Bab X tentang Pembangunan Daerah bagian kelima Pendapatan, Belanja dan Pembiayaan paragraph 1 pendapatan pasal 285, Sumber Pendapatan Daerah terdiri atas:

- Pendapatan Asli Daerah meliputi:
 1. Pajak Daerah
 2. Retribusi Daerah
 3. Hasil pengolahan kekayaan daerah yang dipisahkan dan
 4. Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah
- Pendaptan transfer dan
- Lain-lain pendapatan daerah yang sah

Pajak

Rahmat Soemitro dalam Mardiasmo (2008) menjabarkan, 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, sedangkan pengertian pajak menurut Wirawan B Ilyas (2001) pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang, yang dipungut oleh Penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barangbarang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah 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.

Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2008) mendefinisikan, fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu: (1) Fungsi Budgetair, Fungsi Budgetair berarti pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, (2) Fungsi mengatur (regularend), Fungsi Regularend berarti pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. Sedangkan Pemilik Kendaraan Bermotor adalah orang atau badan / badan hukum yang namanya tercantum di dalam Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). (Siahaan 2005 : 137).

Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Telah dikemukakan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah provinsi. Sebagai pajak daerah provinsi pada hakikatnya tidak dapat berfungsi bila tidak memiliki objek yang dapat dikenakan pajak. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sementara itu, kendaraan bermotor menurut Pasal 1 angka 13 UU PajakDaerah dan Retribusi Daerah adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi

untuk mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Subyek Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Peraturan Daerah adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Yang bertanggung jawab atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah :

1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya.
2. Orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor.
3. Ahli Waris, yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan suatu wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atau putusan pengadilan.
4. Wajib pajak baik perorangan atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya seluruh atau sebagian belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggung jawab terhadap pelunasan pajaknya.

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, (Siahaan, 2005:143) yaitu:

- Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam tabel nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
- Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

NJKB diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari sumber data, antara lain Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) dan Asosiasi Penjual Kendaraan Bermotor. NJKB ditentukan berdasarkan faktor-faktor berikut ini:

- Isi silinder, yaitu isi ruang yang berbentuk bulat torak pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin dan atau satuan daya;
- Penggunaan kendaraan bermotor;
- Jenis kendaraan bermotor;
- Merek kendaraan bermotor;
- Tahun pembuatan kendaraan bermotor;
- Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diijinkan; serta
- Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu.

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian 2 (dua) unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot yang mencerminkan secara relative kadar kerusakan dan/atau tercantum dalam Peraturan Gubernur yang baru yang mulai diberlakukan sejak November 2014 yaitu peraturan Gubernur Sulawesi Utara No. 24 Tahun 2014 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun Pembuatan 2013 kebawah.

Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Pemungutan pajak kendaraan bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8. Pajak Kendaraan Bermotor diperhitungkan besarnya dari jenis kendaraan, merk, tipe, tahun pembuatan. Besarnya pokok PKB yang terutang sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No. 7 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang dapat dihitung yang menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{PKB} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{DPP (Dasar Pengenaan Pajak)} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

Sistem On-line

Sistem *On-Line* adalah sistem dimana setiap transaksi segera direkam dan dibukukan pada masing-masing *file* yang terpengaruh oleh transaksi itu (Puji Wahyu Sejati: 2007). Kelebihan sistem *On-Line* Provinsi Sulawesi Utara yaitu pada cakupannya yang benar-benar bisa menghubungkan seluruh kantor Samsat, kantor Samsat Pembantu maupun Samsat Keliling dan Samsat Cepat/*DriveTrue* juga Samsat *Mall* yang tersebar di seluruh Provinsi Sulawesi Utara. Hakekat dari sistem *On-Line* adalah fleksibilitas pelayanan, WP dapat membayar PKB dan Pengesahan STNK di Samsat manapun di Provinsi Sulawesi Utara tidak perlu ke Samsat asal. Dengan kata lain Samsat ada dimana-mana dan WP bisa membayar ke mana saja (Danang Sasongko: 2008).

Kantor Bersama Samsat Provinsi Sulawesi Utara juga menjangkau kepuasan masyarakat dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid dan realiable*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan Pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
Kejelasan Petugas Pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
Kedisiplinan Petugas Pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
Kemampuan Petugas Pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan
Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
Keadilan Mendapatkan Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
Kesopanan dan Keramahan Petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan
Kepastian Biaya Pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan Lingkungan
Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan
Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

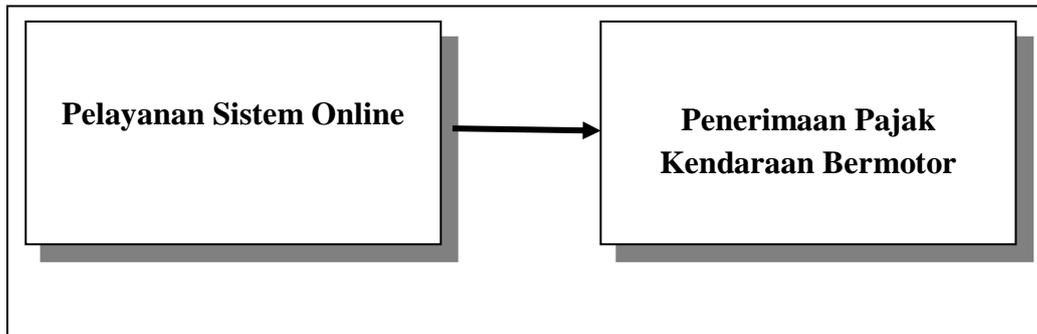
Penelitian Terdahulu

Christofel Kifli Madundang/2014, dengan judul Analisis Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama di Kantor Bersama Samsat Bitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan Pajak Kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di UPTD kota Bitung adalah sesuai dengan standar pelayanan UPTD/Samsat di seluruh Sulawesi Utara. Perhitungan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di UPTD kota Bitung sudah sesuai dengan garis kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Sebaiknya dilakukan evaluasi terhadap kemungkinan pengembangan terhadap sistem online dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat dicapai secara maksimal. Sebagai contoh adalah perlu adanya pemikiran tentang bagaimana wajib pajak dapat membayar PKB dan mengurus pengesahan STNK cukup hanya melalui ATM, dan tidak perlu datang untuk pengesahan di UPTD/Samsat.

Hadriana Hanafie/ 2016, dengan judul Dampak E-commerce Atas Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka simpulan dalam penelitian ini adalah: dampak e-commerce atas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan dinilai baik karena penerimaan pajak mengalami peningkatan setiap tahun. Hal ini disebabkan karena adanya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak (WP) sebagai pelaku transaksi e-commerce untuk membayar pajaknya setiap tahun, ini dapat terjadi karena pembayaran pajak melalui sistem e-commerce dapat dilakukan dengan mudah, cepat, menghemat waktu dan biaya serta dapat dilakukan setiap waktu, sehingga potensi penerimaan pajak

dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (WP), hal ini menciptakan transparansi yang dapat meminimalisasi segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan (KKN) dalam penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan.

Kerangka Konseptual



Sumber : Olah data 2019

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah serta uraian pada penelitian terdahulu dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Sistem Pembayaran On-line tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

H_a : Sistem Pelayanan On-line berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa : "Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah".

Metode penelitian mencakup prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan langkah penting untuk memecahkan masalah-masalah penelitian. Dengan menguasai metode penelitian, bukan hanya dapat memecahkan berbagai masalah penelitian, namun juga dapat mengembangkan bidang keilmuan yang digeluti. Selain itu, memperbanyak penemuan-penemuan baru yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan dunia pendidikan

Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kantor UPTD Kota Manado beserta Unit Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) berlokasi dalam satu kompleks yang terletak di Jalan 17 Agustus No. 123. Tanjung Batu, Wanea Kota Manado.

Definisi Operasional Variabel

Sesuai dengan judul di atas “ Pengaruh Pelayanan Sistem Pembayaran Online Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor , maka variabel yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent, atau sering disebut sebagai variabel bebas. Sugiyono (2013) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini variabel bebas adalah pelayanan sistem online, layanan sistem online merupakan suatu tata cara atau prosedur kerja dimana dalam prakteknya melibatkan atau memanfaatkan teknologi informasi sebagai sistem yang akan mengkoordinasi setiap aktivitas yang dilakukan.

2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen atau juga disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Sugiyono (2013) yang dimaksud dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini variabel terikat adalah penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah penerimaan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah dalam kurun waktu tertentu.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana, karena variabel yang terlibat dalam penelitian ini ada dua, yaitu pelayanan sistem online dan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Analisis regresi linear sederhana dapat dilaksanakan apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Sampel diambil secara random
2. Variabel X dan variabel Y mempunyai hubungan yang kausal , dimana X merupakan sebab dan Y merupakan akibat
3. Nilai Y mempunyai penyebaran yang berdistribusi normal
4. Persamaan tersebut hendaknya benar-benar linear.

$$Y=f(X)$$

$$Y=a+bX+ e$$

Dimana:

- Y = PPKB
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi X

X = Pelayanan Sistem Pembayaran Online
 e = Error

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 4.1 Deskripsi Pelayanan Sistem Pembayaran Online

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Sistem Pembayaran Online	8	.00	1.00	.2500	.46291
Valid N (listwise)	8				

Sumber : Olah Data SPSS 20, 2019

Tabel 4.1 Menunjukkan Deskripsi Pelayanan Sistem Pembayaran Online. Dapat dilihat bahwa dengan sampel 8 tahun, nilai minimum adalah sebesar 0,00 dan nilai maksimum sebesar 1. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Pembayaran Online dapat dikatakan baik.

Tabel 4.2 Deskripsi Pajak Kendaraan Bermotor

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pajak Kendaraan Bermotor	8	10.89	11.08	11.0088	.07827
Valid N (listwise)	8				

Sumber: Olah Data SPSS 20, 2019

Tabel 4.2 Menunjukkan Deskripsi Pajak Kedaraan Bermotor. Dapat dilihat bahwa dengan sampel 8 tahun, nilai minimum adalah sebesar 10.89 dan nilai maksimum sebesar 11,08. Dengan nilai rata-rata sebesar 11.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.3 Coeficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.000	.034		325.752	.000
1 Pelayanan Sistem Pembayaran Online	.035	.068	.207	.518	.623

Sumber : Olah Data SPSS 20, 2019

Persamaan Regresi $Y = 11,000 + 0,035X$ menggambarkan bahwa variabel bebas (*independent*) Pelayanan Sistem Pembayaran Online (X) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (*dependen*) Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) adalah sebesar nilai koefisien (*b*) dari nilai

variabel independen tersebut. Konstanta (α) sebesar 11,000 memberikan pengertian bahwa jika Pelayanan Sistem Pembayaran Online (X) secara serempak atau bersama-sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0) maka besarnya Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebesar 11,000 satuan.

Jika nilai b yang merupakan koefisien regresi dari Pelayanan Sistem Pembayaran Online (X) sebesar 0,035 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y) mempunyai arti bahwa jika variabel Pelayanan Sistem Pembayaran Online (X) bertambah 1 satuan, maka Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,035 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Pelayanan Sistem Pembayaran Online (X) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,623 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak atau Pelayanan Sistem Pembayaran Online (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

Koefisien Determinasi

Tabell 4.4 Model Summary
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.207 ^a	.043	-.117	.08271

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Sistem Pembayaran Online

Sumber: Olah Data SPSS 20, 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,207 atau 20,7% yang berarti hubungan antara pelayanan online dengan PKB adalah memiliki hubungan lemah. Nilai koefisien determinasi yang di dapat dari hasil pengujian sebesar 0.043 yang artinya variabel dependen pada persamaan regresi di atas mampu dijelaskan oleh variabel independen sebesar 4,3%. Artinya bahwa 4,3 % perubahan pada variabel penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan sistem pembayaran online.

Pembahasan

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berpungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaran bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1), adalah: kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat; dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian

Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (2), adalah:kereta apikendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asa timbale balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dankendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor setiap tahunnya akan direpotkan dengan pengurusan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan mendatangi kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Namun kini pengurusan perpanjangan STNK tidak lagi merepotkan, karena pelayanan pembayaran pajak STNK dapat dilakukan melalui transaksi elektronik. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengorbankan waktu untuk mendatangi kantor Samsat, mengantri berjam-jam, serta dapat menghindari calo yang menawarkan pengurusan STNK dengan meminta bayaran tinggi.

Bahkan pemerintah terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui inovasi baru dari Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), yang menerima pembayaran STNK secara online melalui ATM, namun program ini masih terbatas pada beberapa provinsi. Berkembangnya teknologi memungkinkan instansi baik swasta maupun pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor melalui Samsat. Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem administrasi terpadu yang dibentuk untuk mempermudah, mempercepat, dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor dalam satu gedung.Samsat bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang berhubungan dengan pemasukan uang ke kas negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).Sistem terpadu satu atap ini dijalankan oleh tiga instansi pemerintah yang saling bekerjasama yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja. Setiap instansi memiliki peran masing-masing. Polri berperan dalam menerbitkan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi berperan dalam menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB, sedangkan PT. Jasa Raharja berperan mengelola SWDKLLJ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Sistem Pembayaran Online tidak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Artinya peningkatan dan penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak dipengaruhi oleh Pelayanan Sistem Pembayaran Online.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem pelayanan pembayaran online tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis memberi saran yaitu

1. Pihak Dispenda dalam hal ini SAMSAT harus memperhatikan faktor lain agar supaya penerimaan pajak kendaraan bermotor lebih dapat ditingkatkan.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah faktor lain untuk diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, Faisal. 2002. *Perekonomian Indonesia: Tantangan dan Harapan bagi Kebangkitan Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Hanafie, Hadriana. 2016. Dampak *E-commerce* Atas Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan. *STIE Wira Bhakti Makassar*. Vol 13 No 4 (2016) Akmen Jurnal Ilmiah.
- Ilyas B. Wirawan dan Richard Burton. 2001. *Hukum Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Madundang, Christofel Kifli, 2014. Analisis Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/6221/5747>. Diakses 04 Desember 2018. Hal. 90-99.
- Sasongko, Danang. 2008. *Analisis Sistem On-Line Dalam Peningkatan PKB Kantor Bersama Samsat Karanganyar*. Thesis. Solo. Magister Administrasi Publik UNISRI.
- Sejati, Puji Wahyu. 2007. *Evaluasi sistem On-Line Berbasis Komputer Pembayaran PKB pada Samsat Surakarta*. Tugas Akhir. Solo. Jurusan Perpajakan FE UNS.
- Siahaan, Marihot P, S.E. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. <http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33.pdf>
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. <https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf>
- Yani, Ahmad. 2007. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Rajawali Pers. Jakarta.