

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Efektivitas

Efektivitas sering kali dibedakan dari efisiensi. Menurut Mardiasmo (2018) efektivitas lebih menekankan pada perbandingan antara hasil yang diharapkan (target) dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Hasil atau target yang diharapkan merupakan *outcome* sedangkan hasil yang dicapai merupakan *output*. Kegiatan organisasi dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna) (Rahmaini & Asmanita, 2022). Menurut Richard L. Daft dalam bukunya "Organization Theory and Design" yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Organizational effectiveness is the extent to which an organization achieves its stated goals or purposes, often considering multiple goals simultaneously." (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas) (Daft, 2019).

Efektivitas merupakan konsep yang penting dalam manajemen dan organisasi, yang merujuk pada sejauh mana suatu program atau organisasi dapat memenuhi target sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Bedeian & Zammuto (1991) efektivitas dapat didefinisikan sebagai "semakin besar pencapaian tujuan organisasi, semakin besar pula efektivitasnya". Pernyataan tersebut menandakan bahwa efektivitas tidak terbatas pada pengukuran dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pencapaian tujuan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah prosedur kompleks yang melibatkan pencapaian tujuan atau target melalui penggunaan sumber daya yang paling optimal. Teori efektivitas menyediakan dasar bagi organisasi untuk mengevaluasi kinerja mereka dan mengidentifikasi area untuk perbaikan. Dengan memahami pengukuran efektivitas organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Hubungan antara teori efektivitas dengan penelitian ini, yaitu, efektivitas layanan Samsat Budiman dapat diukur tidak hanya dari hasil akhir berupa tingkat kepatuhan wajib pajak, tetapi juga dari proses dan strategi yang diterapkan dalam memberikan layanan, seperti kemudahan akses, kualitas informasi, dan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana layanan tersebut mampu meraih target yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sejalan dengan pemahaman bahwa efektivitas merupakan indikator kinerja yang kompleks dan multidimensional.

Kemampuan pemerintahan daerah untuk mencapai pendapatan asli daerah (PAD) direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan berdasarkan potensi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk mencapai hasil yang diinginkan riil dikenal sebagai rasio efektivitas keuangan. Sebuah daerah dianggap efektif keuangannya jika rasio tersebut mencapai minimal 100%.

Semakin tinggi persen rasio efektivitas maka akan semakin baik. Formulasi berikut dapat digunakan untuk mengetahui rasio efektivitas keuangan suatu wilayah:

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi PAD}}{\text{Target Penerimaan PAD}}$$

Keputusan Mendagri No. 690.900-32 tahun 1996 terdapat lima tingkat efektivitas yang mengklasifikasikan kemampuan efektivitas keuangan daerah otonom seperti terlihat pada tabel 2.1

Tabel 2. 1
Rasio Efektivitas Kemendagri

Efektivitas (%)	Kemampuan Keuangan
>100%	Sangat Efektif
100%	Efektif
90% - 99%	Cukup Efektif
75% - 89%	Kurang Efektif
<75%	Tidak efektif

Sumber: Keputusan Kemendagri No. 690.900.327 tahun 1996

2.1.2 Aspek Pengukuran Efektivitas

Teori yang diungkapkan oleh Duncan dalam buku yang ditulis oleh Richard M. Steers tahun 2020 dalam Fajriyanti *et al.*, (2022) digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari tiga faktor yang menentukan apakah suatu layanan sudah beroperasi dengan efektif atau tidak efektif:

1. Pencapaian Tujuan

Perencanaan yang menyeluruh memastikan pencapaian tujuan. Program dapat digambarkan sebagai proses ketika tujuan tercapai, yang menunjukkan seberapa jauh mereka telah berjalan. Bagian penting dari elemen ini adalah sasaran dan jangka waktu pencapaian.

2. Integrasi

Integrasi adalah ukuran sejauh mana suatu lembaga atau organisasi mampu melakukan sosialisasi, membangun kesepakatan bersama, serta menjalin komunikasi dengan organisasi lain. Integrasi ini memiliki kaitan dengan bagaimana prosedur sosialisasi tersebut dijalankan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang bertujuan agar individu mampu menyesuaikan dengan lingkungan sekitarnya. Adaptasi berhubungan dengan bertambahnya tingkat kapasitas, serta pengembangan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung.

2.1.3. Laju Pertumbuhan

Kemampuan keuangan daerah dalam mempertahankan dan menambah tingkat kesuksesan daerah yang telah berhasil diwujudkan dari tiap periode disebut laju pertumbuhan. Tujuan mengukur tingkat laju pertumbuhan keuangan daerah guna merencanakan evaluasi kebijakan di periode berikutnya atau akan datang.

Rumus laju pertumbuhan:

$$\text{Laju Pertumbuhan} = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100\%$$

Diketahui:

T_n : Penerimaan pajak tahun sekarang

$T(n-1)$: Penerimaan pajak tahun sebelumnya

2.2 Efektivitas Layanan

2.2.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan hasil evaluasi terhadap suatu kebijakan apakah kebijakan tersebut memberikan peningkatan dan manfaat yang positif bagi pertumbuhan industri (Hitokdana, 2018). Peraturan hukum atau kebijakan yang efektif dapat terwujud selama unsur-unsur yang terlibat dalam pencapaian tujuan tercapai, peraturan jelas sehingga mudah dipahami oleh para pelaksana peraturan. Terdapat peran penegak hukum dalam memberikan dukungan terhadap pelaksanaan peraturan tersebut berupa evaluasi dan koordinasi dengan pihak terkait dan terdapat hasil pelaksanaan (Fitriyani, 2018).

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) Istilah efektivitas berasal dari kata "efektif" yang memiliki empat makna. Pertama, berkaitan dengan adanya efek seperti dampak, pengaruh, atau kesan. Kedua, mengandung arti manjur atau mujarab, biasanya dikaitkan dengan obat atau pengobatan. Ketiga, menunjuk pada kemampuan untuk menghasilkan sesuatu atau mencapai tujuan, yang berhubungan dengan usaha atau tindakan. Keempat, merujuk pada sesuatu yang mulai berlaku, seperti dalam konteks undang-undang atau peraturan.

Berdasarkan hasil pembahasan, efektivitas suatu penetapan kebijakan dapat diukur dari seberapa jauh kebijakan tersebut memberikan manfaat positif dan

mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Regulasi yang efektif harus memiliki aturan yang jelas sehingga mudah dipahami oleh para pelaksana, didukung oleh penegakan hukum melalui evaluasi dan koordinasi dengan pihak terkait, serta menghasilkan dampak nyata dalam implementasinya. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang ingin dicapai, yang mana semakin tinggi tingkat pencapaian target maka semakin efektif kebijakan atau program tersebut (Awalina & Puspitasari, 2022). Efektivitas diukur dari sejauh mana kebijakan atau program mencapai tujuannya. Oleh karena itu, efektivitas kebijakan menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu regulasi dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan sektor yang diaturnya.

2.2.2 Layanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) Istilah layanan diartikan sebagai upaya membantu atau mengatur segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Sedangkan Perihal atau cara melayani disebut pelayanan merujuk pada cara atau proses dalam memberikan layanan, yaitu kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain yang biasanya disertai dengan penerimaan imbalan berupa uang. Pelayanan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menyediakan, membangun, menjaga, atau memenuhi berbagai kebutuhan individu (Fajriyanti *et al.*, 2022). Suatu layanan dapat dipandang sebagai sebuah proses karena melibatkan rangkaian aktivitas yang saling berhubungan dan terorganisir, yang semuanya diarahkan untuk mencapai tujuan pelayanan yang telah ditentukan.

Menurut Marande (2017) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan secara langsung untuk mengisi kepentingan individu melalui bantuan atau tindakan pihak lain. Dalam konteks administrasi publik dan manajemen organisasi, pelayanan menjadi aspek fundamental dalam memastikan pemberian layanan yang optimal, baik dalam bentuk jasa maupun barang, sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan masyarakat (Wardhani *et al.*, 2022).

Pelayanan pajak memiliki keterkaitan yang dekat dengan peran petugas pajak (fiskus). Menurut Gautama (2014), pelayanan pajak merupakan perbuatan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memberikan pelayanan, termasuk membantu dan memfasilitasi kebutuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka. Sementara itu, Siat dan Toly (Siat & Toly, 2013) menyatakan bahwa salah satu aspek yang memengaruhi motivasi wajib pajak untuk patuh adalah perilaku petugas pajak. Petugas pajak sebaiknya menunjukkan sikap jujur, bertanggung jawab, penuh pengertian, bersikap adil, sopan, tidak arogan, dan menghindari perilaku yang tidak etis. Semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, semakin besar pula dorongan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan pajak dapat terwujud.

2.2.3 Efektivitas Layanan

Peraturan dan kebijakan yang diukur mampu memberikan manfaat positif dan mendukung tercapainya suatu sasaran yang telah ditetapkan termasuk dalam ukuran efektif. Efektivitas adalah alat ukur dari organisasi apakah berhasil atau tidak dalam mencapai target sasaran yang dituju (Wardhani *et al.*, 2022). Dalam konteks

organisasi sebuah organisasi dianggap efektif apabila mampu mencapai tiap target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, efektivitas kebijakan menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu regulasi dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan sektor yang diaturnya.

Menurut buku Strategi Pemasaran karya Tjiptono (2017) efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu ketepatan waktu dalam pemberian layanan, akurasi yang minim kesalahan, sikap profesional yang mencerminkan kesopanan dan keramahan petugas, serta kemudahan aksesibilitas bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Dengan demikian, efektivitas layanan dapat diartikan sebagai kebijakan organisasi dengan tingkat keberhasilan yang menghasilkan dampak positif dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pelayanan yang memenuhi standar kualitas tertentu, sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

2.3 Pajak

Sesuai dengan definisi pemerintah pajak adalah “Turan wajib yang dibebankan kepada individu atau badan berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, tanpa kontra prestasi langsung, dan hasilnya sepenuhnya digunakan untuk membiayai kepentingan daerah demi kesejahteraan masyarakat”, Pasal 1 ayat (21) Undang-Undang No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah. Selain itu beberapa ahli juga mengemukakan pendapatnya terkait pajak, sebagai berikut:

1. Berdasarkan pendapat pelopor ilmu ekonomi modern Adam Smith dalam judul *The Wealth of Nation* (1776) dalam Yuli & Nuryanah (2022) mengemukakan: “The subjects of every state ought to contribute towards the support of the government, as nearly as possible, in proportion to their respective abilities: that is, in proportion to the revenue which they respectively enjoy under the protection of the state”. Diterjemahkan menggunakan bahasa Indonesia “Setiap warga negara memiliki kewajiban untuk memberikan kontribusi dalam mendukung jalannya pemerintahan, sejauh kemampuan masing-masing, yang disesuaikan dengan tingkat pendapatan yang diperoleh selama berada di bawah naungan dan perlindungan negara”.
2. Berdasarkan pendapat Dr. N. J. Feldman (2019) dalam Hariri (2023) bahwa: “Pajak merupakan pungutan yang dilakukan secara sepihak oleh pemerintah dan wajib disetorkan oleh masyarakat berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku umum, tanpa ruang untuk penafsiran alternatif, serta sepenuhnya ditujukan untuk membiayai kebutuhan pengeluaran negara”.

Berdasar pada definisi pajak menurut undang-undang dan sumber karya tulis dari ahli dalam negeri serta luar negeri, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa karakteristik, antara lain:

- a. Dipungut oleh pihak berwenang (negara) berdasarkan ketentuan hukum yang mengikat sehingga menjadi kewajiban.
- b. Memiliki sifat memaksa dan tidak bisa dihindari.
- c. Tidak mendapat balas jasa (kontra prestasi) secara langsung kepada pembayar pajak.

- d. Dimanfaatkan untuk membiayai kebutuhan dan pengeluaran negara.
- e. Digunakan untuk kepentingan umum atau bersama (dalam hal ini masyarakat).
- f. Dilaksanakan berdasar prinsip keadilan sesuai dengan kemampuan wajib pajak.

Berdasarkan definisi umum pajak menurut undang-undang dan pendapat ahli, penulis simpulkan pajak dapat diartikan sebagai pungutan kepada negara yang diselenggarakan pemerintah serta wajib dilaksanakan oleh yang terutang berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung untuk digunakan mendanai pengeluaran negara dalam mengelola negara demi kemakmuran rakyat.

2.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dan sistem pajak dalam mobilisasi pendapatan teramat krusial bagi pembangunan ekonomi negara-negara berkembang seperti Indonesia. Hingga tahun 2023, pendapatan pajak merupakan sumber pendanaan utama bagi Indonesia, yang mencakup 80% dari total penerimaan umum Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Besarnya penerimaan anggaran yang bersumber dari pajak menjadikan kepatuhan pajak sebagai aspek kritis dalam berlangsungnya kegiatan pajak Indonesia. Kepatuhan yang berasal dari kata dasar patuh berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016), patuh ialah suka menurut atau taat terhadap perintah, hukum atau ketentuan serta sebagainya. Kepatuhan, yang berasal dari kata dasar "patuh", menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) diartikan sebagai kesediaan untuk menaati atau mengikuti perintah, hukum, atau aturan yang berlaku. Kepatuhan pajak berdasarkan pernyataan Mangoting adalah kemampuan dan kesadaran seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk melaporkan penghasilan secara akurat

setiap tahun serta membayar pajak tepat waktu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022, pajak memiliki karakteristik khusus, yaitu dapat dikenakan secara paksa (Mangoting, 2018).

Terdapat dua jenis kepatuhan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi persyaratan administratif dan prosedural sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini mencakup kewajiban seperti pelaporan pajak tepat waktu dan pengisian dokumen perpajakan sesuai ketentuan. Sementara itu, kepatuhan material mengacu pada pemenuhan kewajiban perpajakan secara substantif, yakni memastikan bahwa pajak yang dibayarkan telah sesuai dengan jumlah yang seharusnya berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak terhadap perintah, hukum, dan ketentuannya yang kemudian berpengaruh terhadap besarnya penerimaan pajak dipengaruhi oleh 4 faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan perpajakan, pemeriksaan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Pemerintah berupaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui penerapan berbagai kebijakan, yang mencakup peningkatan sistem administrasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, dan penguatan mekanisme penegakan hukum. Penegakan hukum memiliki peran strategis dalam memastikan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam menindak pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan, termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, peningkatan kepatuhan pajak juga dapat dicapai melalui edukasi kepada

masyarakat, terutama wajib pajak, dengan memberikan pemahaman mengenai manfaat pajak serta kebijakan perpajakan yang berlaku, termasuk ketentuan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sedangkan masyarakat wajib pajak (WP) yang termasuk dalam kategori patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kategori tertentu dalam hal pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak harus memenuhi beberapa syarat berikut:

1. Menyampaikan surat pemberitahuan tepat pada waktunya.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali jika telah mendapatkan persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Menyajikan laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan hasil audit "wajar tanpa pengecualian" selama tiga tahun berturut-turut.
4. Belum pernah dan tidak sedang dikenai sanksi pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum tetap dalam lima tahun terakhir.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan tersebut, yang dimaksud dengan wajib pajak patuh adalah individu atau badan yang memiliki pengetahuan serta pemahaman yang memadai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

2.3.2 Fungsi Pajak

Menurut pendapat para ahli yang tertuang dalam berbagai literatur, pajak yang dikumpulkan dari masyarakat sebagai salah satu sumber penerimaan negara berperan penting dalam membiayai pengeluaran negara dalam rangka mengelola pemerintahan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat. Pajak ini memiliki empat fungsi utama yang berpengaruh dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

Menurut Mardiasmo (2018) dalam karya buku "Perpajakan" pajak memiliki 4 fungsi, yaitu 1) fungsi anggaran (*budgetair*), 2) fungsi mengatur (*regulerend*), 3) fungsi retribusi pendapatan, 4) fungsi stabilitas, berikut dijelaskan keempat fungsi pajak tersebut:

a. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Fungsi ini menggunakan pajak sebagai sumber pendapatan negara untuk mendanai pengeluaran negara seperti belanja negara untuk pembangunan sarana prasarana, kesehatan, pendidikan dan belanja negara lain untuk mengelola kebutuhan pemerintah. Dalam Mardiasmo (2018) pajak sebagai fungsi anggaran bertujuan membiayai pengeluaran pemerintah yang tidak dapat dicukupi oleh pendapatan negara lain. Pajak sebagai fungsi anggaran sangat krusial guna menjaga keseimbangan pertumbuhan ekonomi negara.

b. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Guna pajak dalam fungsi regulasi atau mengatur yaitu untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial untuk mendorong keseimbangan ekonomi dari aktivitas ekonomi tertentu seperti mengendalikan barang konsumsi barang mewah, konsumsi barang yang merugikan

masyarakat, dan melindungi industri dalam negeri. Sebagai alat pengendali ekonomi dan sosial melalui kebijakan perpajakan pemerintah dapat mengatur alokasi sumber daya dan distribusi pendapatan.

c. Fungsi Retribusi Pendapatan (*Redistributive*)

Retribusi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berdasarkan kata dasar distribusi artinya penyaluran/pembagian/pengiriman kepada beberapa orang atau beberapa tempat (Bahasa, 2016). Dalam fungsi retribusi pajak berfungsi menciptakan keadilan sosial dengan cara menyalurkan kekayaan dari kelompok yang lebih mampu ke kelompok kurang mampu. Fungsi ini bertujuan mengurangi kesenjangan sosial dalam masyarakat dengan meningkatkan pendapatan masyarakat.

d. Fungsi Stabilitas (*Stabiliser*)

Fungsi stabilitas seperti namanya bertujuan menjaga keseimbangan ekonomi makro contohnya situasi krisis, deflasi dan inflasi. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan mengatur daya beli masyarakat, mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, pengenaan pajak yang efektif dan efisien, maupun menyeimbangkan antara permintaan dan penawaran.

2.3.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam kuasa pajak provinsi yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yaitu semua kendaraan jalur darat dengan roda beserta rangkaiannya atau kendaraan air yang digerakkan mesin motor atau sumber daya energi tertentu. Kewajiban PKB tidak hanya terutang pada kendaraan pribadi tetapi juga untuk kendaraan umum dan

kendaraan milik perusahaan. Pemerintah provinsi dalam memungut pajak kendaraan bermotor memiliki dasar yang kuat, yaitu pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam lingkup hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah. Kedua undang-undang tersebut memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan menangani urusan pemerintahan, khususnya terkait pajak kendaraan bermotor, sebagai bagian dari upaya mendukung pembangunan nasional demi meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Terdapat pengecualian kendaraan bermotor yang tidak termasuk dalam objek pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022. Berikut kendaraan bermotor bebas PKB:

- a. Kendaraan bermotor milik pemerintah dan digunakan pemerintah atau pemerintah daerah;
- b. Kendaraan Bermotor penunjang pertahanan juga keamanan negara;
- c. Kendaraan Bermotor milik dan digunakan oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing juga lembaga internasional yang terikat hubungan diplomatik internasional;
- d. Kendaraan bermotor milik dan digunakan organisasi sosial dan keagamaan yang digunakan melayani masyarakat;
- e. Kendaraan yang difungsikan sebagai sarana produksi dalam kegiatan industri, pertanian, dan konstruksi yang tidak menggunakan jalan umum;

- f. Kendaraan Bermotor berbasis energi terbarukan atau ramah lingkungan;
- g. Kendaraan Bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Perda.

Kendaraan yang tidak termasuk objek PKB dibebaskan dari objek PKB karena alasan tertentu, seperti fungsi sosial, kepentingan umum, dan peran strategis dalam penyelenggaraan negara.

Kendaraan bermotor yang ditetapkan sebagai bagian dari objek PKB wajib membayar pajak terutang dengan dasar pengenaan dari 2 unsur utama, yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor;
- b. Bobot yang secara relatif menggambarkan tingkat kerusakan jalan dan/atau tingkat pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh penggunaan atau dilewati kendaraan bermotor.

Besarnya pokok PKB terutang dihitung dengan cara berikut sesuai Pasal (9) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah.

Tabel 2. 2
Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Terutang	= Tarif Pajak	x	Dasar Pengenaan Pajak
	= Tarif Pajak	x	(NJKB x Bobot)

Sumber: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022

2.4 E-Samsat

Pemerintah berupaya mewujudkan *good governance* dengan memfokuskan pada penguatan organisasi publik, salah satunya melalui layanan pajak kendaraan bermotor seperti program E-Samsat. E-Samsat merupakan inovasi terbaru dalam sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). E-Samsat sendiri adalah

singkatan dari *Electronic Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*, yaitu sistem administrasi yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan dalam satu lokasi. Istilah E-Samsat diadaptasi dari bahasa Inggris *One-Stop Administration Services Office Electronic*.

E-Samsat adalah layanan berbasis digital yang memfasilitasi pembayaran PKB, iuran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), serta pengesahan STNK tahunan yang dapat dilakukan melalui ATM, *Mobile Banking*, maupun *Internet Banking*. Bentuk layanan yang termasuk dalam inovasi E-Samsat antara lain New Sakpole, Samsat Budiman, dan Samsat Keliling. Dalam pelaksanaan E-Samsat tercipta dari amanat Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah, Peraturan Daerah (Perda) Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, dan Peraturan Kepolisian Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Pajak daerah sendiri menjadi sumber pendapatan yang penting bagi pemerintah daerah dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan pemungutan pajak daerah dijalankan dengan prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas, serta memperhatikan potensi yang dimiliki daerah. Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk memungut pajak dari masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Peraturan Daerah

(Perda) Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, 2011).

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah beserta jajarannya dalam upaya mengamalkan *good governance* dan amanat dasar hukum ditambah sejalan dengan kemajuan teknologi, layanan Samsat yang ada terus diperbarui dan di tingkatkan agar semakin mudah dijangkau dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Berikut ini terdapat beberapa pelayanan Samsat unggulan Jawa Tengah.

1. Samsat Utama merupakan layanan konvensional yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor Samsat untuk mengurus administrasi secara manual.
2. Samsat Budiman, yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, memanfaatkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai penyedia layanan pajak di wilayah pedesaan.
3. E-Samsat dan Samsat Online memungkinkan pembayaran pajak secara daring melalui *website* atau aplikasi seperti New Sakpole, sehingga lebih praktis dan dapat diakses kapan saja
4. Samsat *Drive Thru* memberikan kemudahan dengan memungkinkan pembayaran pajak tanpa harus turun dari kendaraan, meskipun layanan ini belum tersedia di UPPD/Samsat Kabupaten Semarang.
5. Samsat Keliling menggunakan sistem jemput bola dengan mendatangi lokasi-lokasi strategis.
6. Gerai Samsat ditempatkan di pusat pelayanan publik seperti mal untuk memberikan akses lebih mudah.

7. New Sakpole bertujuan mempermudah para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa perlu mengantre dengan cukup menggunakan aplikasi New Sakpole yang bisa diunduh di *Play Store*.

Beragam inovasi ini memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan, sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan dan optimalisasi penerimaan pajak daerah Jawa Tengah.

2.5 Samsat Budiman

Samsat Budiman, atau Badan Usaha Digital Mandiri, merupakan sebuah inovasi pelayanan yang bertujuan mendekatkan layanan pajak hingga ke tingkat desa dengan memanfaatkan peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai sumber daya pelayanan. Program Samsat Budiman ini adalah layanan berbasis *online* yang mengadopsi konsep *e-government* untuk memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak Melaksanakan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Samsat, sama seperti sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor lainnya, Samsat Budiman juga berfungsi untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan pengesahan STNK secara digital.

Sesuai dengan dokumen RKPD Tahun 2022 dan RKPD Tahun 2023 maka terobosan baru dari Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah yang meliputi Bapenda Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah, Jasa Raharja (Persero), dan Badan Usaha (BUMDes dan BPR BKK) mulai sah diimplementasikan pada 23 Agustus 2022. Badan usaha memegang peran krusial

dalam pelaksanaan Samsat Budiman sebab sebelum diterapkannya program Samsat Budiman seluruh proses masih dilakukan secara manual, di mana petugas Badan Usaha menerima dokumen persyaratan dan memproses pembayaran PKB tetap berlangsung di kantor samsat. Namun, setelah program ini diterapkan, prosesnya beralih ke sistem *online* yang terintegrasi dengan *server* samsat, memungkinkan memasukan data identifikasi kendaraan, seperti nomor polisi dan nomor rangka, secara digital.

Metode ini memiliki beberapa keunggulan, di antaranya mampu mencegah potensi kebocoran pembayaran yang dapat menyebabkan kerugian negara. Selain itu, layanan pembayaran PKB dapat dilakukan secara menyeluruh, mulai dari pendaftaran, penetapan, pembayaran, hingga pengesahan STNK langsung di BUMDes tanpa perlu datang ke kantor samsat. Proses pelayanan juga menjadi lebih fleksibel dalam hal waktu, serta lokasi pelayanan semakin mudah dijangkau oleh masyarakat di pedesaan.

Layanan pembayaran PKB oleh BUMDes dalam pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan beberapa aspek penting. Pertama, proses pemenuhan persyaratan dilakukan dengan mengambil foto KTP, STNK, serta swafoto yang memperlihatkan diri bersama KTP. Selanjutnya, pembayaran dilakukan melalui mitra pemerintah daerah, yaitu Bank Jateng sebagai bank daerah. Terakhir, pengesahan STNK tahunan dilakukan secara *online* oleh petugas kepolisian, dengan hasil berupa *quick response code/QR Code* yang nantinya dapat ditempelkan pada STNK asli milik wajib pajak.

Berdasarkan keterangan Kepala Bapenda Jawa Tengah Nadi Santoso dalam wawancaranya di jatengprov.go.id terhitung hingga akhir 2024 jumlah unit Samsat Budiman mencapai 839 unit yang tersebar di seluruh Kabupaten di Jawa Tengah. Banyak jumlah unit didasarkan pada meningkatnya transaksi pada Samsat Budiman. Tercatat, transaksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dilakukan melalui Samsat Budiman dan layanan *Corporate* mencapai Rp19,363 miliar, jumlah ini meningkat dua kali lipat dibandingkan tahun 2023.

Dengan hadirnya layanan Samsat Budiman, diharapkan proses pembayaran PKB tahunan dan pengesahan STNK tidak lagi mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor SAMSAT, melainkan dapat diselesaikan melalui Badan Usaha (BUMDes dan BPR BKK). Hal ini juga diharapkan dapat mengurangi antrean wajib pajak di kantor Samsat, khususnya di wilayah Jawa Tengah. Kemudahan serta keuntungan yang ditawarkan oleh inovasi Samsat Budiman ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkonsentrasi pada dampak pelayanan publik, efektivitas layanan publik, inovasi layanan publik, dan pengaruh layanan publik kepada masyarakat yang sudah dilaksanakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan menyimpulkan hasil yang beragam. Berikut ialah riset yang sudah dilaksanakan sebelumnya:

1. Penelitian Zaidi (2020) mengembangkan dan memvalidasi kerangka evaluasi efektivitas layanan *e-government* (E-GEEF) dari perspektif warga (G2C), dengan studi kasus pada layanan e-pajak India. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui survei terhadap warga India pengguna e-pajak dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini mengkonfirmasi sebagian besar hipotesis, menunjukkan hubungan kuat antara kualitas layanan *e-government* yang dirasakan dengan kualitas sistem, informasi, layanan, dan kepuasan warga, serta hubungan langsung kepercayaan warga dengan kualitas layanan *e-government* dan efektivitas yang dirasakan. Hasilnya, E-GEEF memberikan kontribusi signifikan untuk mengevaluasi efektivitas layanan *e-government*, khususnya dalam konteks G2C India.
2. Penelitian Alkraihi & Ameen (2022) berjudul "The Effectiveness of Public Services Through E-Government in Makassar City" ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui penerapan sistem *e-government* di Kota Makassar. Objek penelitiannya adalah implementasi *e-government* di Kota Makassar, dengan fokus pada indikator proses kerja, prosedur layanan, dan manajemen sumber daya manusia. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumen, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Penelitian ini mengacu pada konsep efektivitas pelayanan publik dari Emerson dan Siagian, Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government*

di Kota Makassar secara umum cukup baik dan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik,

3. Penelitian Juanda *et al.* (2022) berjudul "Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor" bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui studi pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian. Teori yang digunakan meliputi efektivitas dari Sutrisno. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SAMBARA berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Bogor melalui kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan, namun efektivitasnya belum optimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang mengakibatkan banyak warga masih belum mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut, sehingga antrean manual masih sering terjadi.
4. Penelitian Fajriyanti *et al.* (2022) berjudul "Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek" ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor secara daring (E-Samsat) di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumen, dengan informan kunci dari PPPD dan wajib pajak. Teori efektivitas Duncan yang mencakup pencapaian tujuan,

integrasi, dan adaptasi digunakan sebagai kerangka analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem E-Samsat sudah berjalan cukup baik dalam pencapaian tujuan dan integrasi (sosialisasi), namun dimensi adaptasi masih perlu diperbaiki karena adanya kekurangan sarana prasarana (kendala teknis aplikasi dan fasilitas pengesahan) serta kurangnya tenaga kerja, yang menyebabkan pelayanan belum optimal dan masih banyak masyarakat mengalami kendala atau memilih metode pembayaran tradisional.

5. Penelitian Maghfira *et al.* (2023) berjudul "Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat Oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung", bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas implementasi layanan e-Samsat oleh Bapenda Jawa Barat dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat Kota Bandung dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta didukung analisis SWOT. Teori efektivitas Duncan yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, serta strategi sosialisasi perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-Samsat belum cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat karena masih terdapat kendala seperti sosialisasi yang kurang mengunggah kesadaran, jaringan tidak stabil, sistem dianggap kurang praktis (terutama karena validasi STNK masih manual), dan rendahnya persentase wajib pajak yang menggunakan e-Samsat (di bawah 2%).

6. Penelitian Alkraihi & Ameen (2022) berjudul "The Impact Of Service Quality, Trust and Satisfaction On Young Citizen Loyalty Towards Government E-Services", bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas warga muda terhadap layanan *e-government*. Melalui pendekatan eksploratif, peneliti mendalami persepsi peserta terhadap kepercayaan pada pemerintah dan layanan digital. Penelitian ini mengintegrasikan model kualitas layanan dan teori kepercayaan. Hasil riset menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada layanan *e-government*, dan kepuasan warga memainkan peran signifikan dalam membangun loyalitas warga. Kepercayaan pada pemerintah memiliki efek langsung terkuat, sementara kualitas layanan memiliki efek total terkuat pada loyalitas warga. Sebaliknya, kepuasan warga memiliki pengaruh paling tidak signifikan terhadap loyalitas.

Tabel 2. 3
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penelitian dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil
1	E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service	Syed Faizan Hussain Zaidi (2020)	Kualitatif	• Terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem terhadap kepuasan warga dan kepercayaan • Terdapat pengaruh positif antara

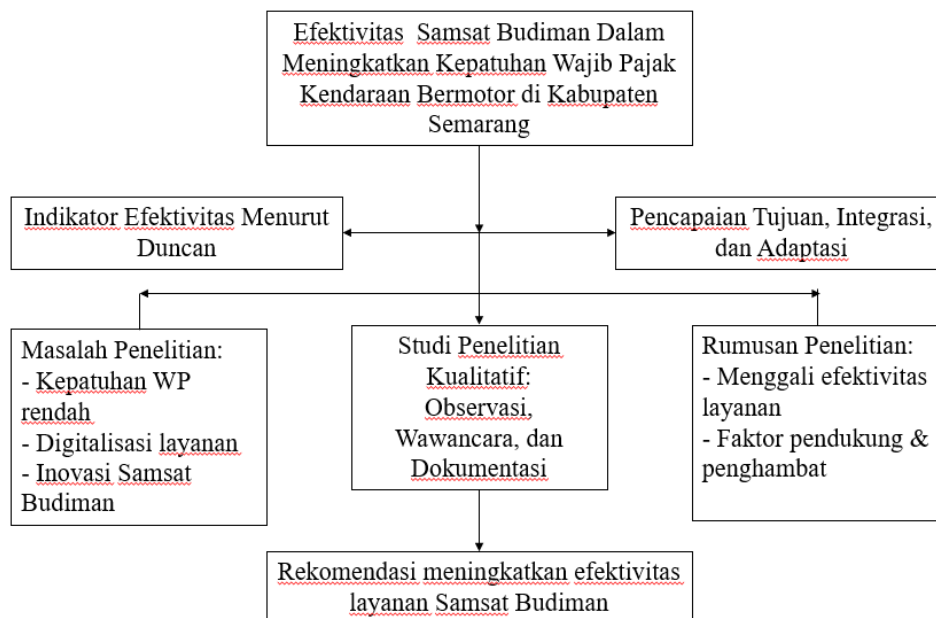
No.	Judul Penelitian	Penelitian dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil
				kualitas informasi terhadap kepuasan warga dan kepercayaan • Terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan warga dan kepercayaan
2	The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City	Delly Mustafa, Umi Farida, Yusriadi Yusriadi (2020)	Kualitatif	Efektivitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap implementasi <i>e- government</i>
3	Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor	M. Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat, dan Sopyan Resmana Adiarsa (2022)	Kualitatif	Program Aplikasi Sambara berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Samsat.

No.	Judul Penelitian	Penelitian dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil
4	Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek	Nurul Fajriyanti, Rahayu Kusumadewi, dan Fitri Pebriani Wahyu (2022)	Kualitatif	Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) berpengaruh negatif terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

No.	Judul Penelitian	Penelitian dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil
5	Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat Oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung	Syahla Adistya Maghfira, Novie Indrawati Sagita, dan Jajang Sutisna (2023)	Kualitatif	Layanan E-Samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor
6	The Impact of Service Quality, Trust And Satisfaction On Young Citizen Loyalty Towards Government E-Services	Abdullah Alkraiiji (2021)	Kualitatif	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Warga Negara Muda terhadap Layanan Elektronik Pemerintah

2.7 Kerangka Berpikir

Penelitian ini penulis menguji Efektivitas Samsat Budiman Dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Semarang. Kerangka yang menjelaskan hubungan teori penelitian dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai urgensi penelitian digambarkan dengan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran akan menjelaskan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek urgensi penelitian (Sugiyono, 2022).



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan penelitian terdahulu yang dijelaskan sebelumnya didapatkan kerangka berpikir. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Kabupaten Semarang dengan tujuan untuk mengevaluasi efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta mengkaji sejauh mana implementasi inovasi Samsat Budiman dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Analisis dalam

penelitian ini didasarkan pada karakteristik efektivitas menurut Duncan, yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor Samsat Kabupaten Semarang agar pelaksanaan inovasi Samsat Budiman dapat terus berjalan dengan baik dan efektif meningkatkan pendapatan daerah.