

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah uraian yang memuat teori, konsep, serta hasil atau temuan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau dasar oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian dan menyusun pembahasan. Dalam penelitian ini Peneliti telah membaca beberapa referensi terdahulu yang dianggap sesuai dengan penelitian. Penelitian terdahulu ini berguna untuk menjadi acuan ataupun pedoman untuk melakukan penelitian dan menunjukkan sisi yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil penelitian terdahulu merupakan bagian penting dari setiap proyek penelitian, yang berfungsi sebagai data pendukung. Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu tentang Efektivitas Program Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Program Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Tamia, S. dkk. (2022) melakukan penelitian dengan judul “Inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Virtu yang bertujuan untuk menggambarkan proses pembayaran pajak kendaraan serta mengidentifikasi tantangan yang ditemui dalam pelayanan di SAMSAT Virtu Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Virtu Bengkulu sudah memberikan layanan terbaik kepada wajib pajak dengan cara

yang mudah, cepat, dan tepat, sehingga pendapatan pajak dapat optimal. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator, yakni Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kenyamanan (*Empathy*). Kesimpulannya, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu telah berjalan dengan efektif.

Widyantika, A. A. dkk. (2023) melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerapan Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar”. Penerimaan sektor pajak memberikan kontribusi terhadap pembangunan nasional, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan samsat *drive thru* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian⁸ kualitatif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data. Setelah data yang dikumpulkan tersebut dianalisis secara kualitatif, dapat diketahui bahwa pelaksanaan samsat *drive thru* di Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak berjalan efektif. Ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah wajib pajak yang patuh sehingga realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat melebihi target.

Ichwan Santoso (2023) melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Depok”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

indikator ketepatan dalam menentukan pilihan layanan sangat penting bagi masyarakat, karena mereka menginginkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Dalam teori pengukuran ketepatan, keberhasilan program Samsat Keliling yang diselenggarakan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Depok dapat dilihat dari kemampuan program tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pendekatan yang tepat kepada masyarakat, pemerintah menerapkan berbagai inovasi untuk mempermudah proses pembayaran. Selain itu, ketepatan waktu menjadi salah satu aspek utama keberhasilan program Samsat Keliling, karena layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya membutuhkan waktu yang singkat, yaitu antara 5 sampai dengan 15 menit, sehingga sangat efektif dan dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam teori ketepatan dalam melakukan perintah pelaksanaan sosialisasi sangat dibutuhkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap PKB. Menurut teori ketepatan biaya, fasilitas yang disediakan oleh pemerintah sudah cukup optimal, seperti mobil atau bus keliling serta peralatan operasional yang mendukung. Namun, untuk prasarana bagi masyarakat, yang tersedia hanya ruang tunggu berupa bangku-bangku. Sedangkan dalam teori ketepatan sasaran, keberhasilan program Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Depok sudah terlihat. Selain itu, teori ketetapan tujuan menjelaskan bahwa tercapainya sebuah program secara menyeluruh dan berkelanjutan didukung oleh faktor-faktor seperti inovasi terbaru yang

mampu menarik minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Prestasi pemerintah sering kali dapat diukur secara langsung melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Masyarakat memiliki kemampuan untuk menilai sejauh mana efektivitas pemerintah berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting bagi banyak individu, dan dampaknya dirasakan secara langsung oleh berbagai lapisan masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan citra positif instansi pemerintah di mata publik (Rafida, 2019).

Menurut Pasolong dalam Rafida (2019) Di era globalisasi, pelayanan publik telah berkembang menjadi aspek dan profesi yang krusial. Sebagai sebuah profesi, pelayanan publik berpedoman pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika, seperti tanggung jawab, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi seluruh penerima pelayanan. Sementara itu, sebagai sebuah institusi, pelayanan publik diharapkan dapat menjamin keberlanjutan penyelenggaraan negara melalui peran serta dalam perumusan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang bersumber dari masyarakat dan ditujukan untuk kemaslahatan bersama.

Menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2017) menyatakan bahwa Pelayanan merujuk pada segala hal yang diberikan oleh pemerintah atau sektor swasta karena masyarakat tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali melalui upaya bersama untuk mencapai kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan menurut Moenir dalam Pasolong (2020) menjelaskan

bahwa Pelayanan merupakan suatu proses dimana kebutuhan dipenuhi melalui tindakan langsung dari individu lain.

Menurut Mulyadi dalam Rafida (2019) Pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, berdasarkan asas dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ditujukan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Merujuk pada pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kumpulan aktivitas dan objek tertentu yang secara khusus diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat luas. Proses penyelenggaraan pelayanan ini dilakukan oleh lembaga pemerintah berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi dalam Rafida (2019) menyatakan bahwa Fokus utama kebijakan publik di negara modern adalah pelayanan publik yang secara prinsip diemban dan dijalankan oleh negara dengan tujuan menjaga atau meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam implementasinya, kebijakan pelayanan publik ini perlu dijabarkan dalam sejumlah panduan pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku di lingkungan internal birokrasi. Dari perspektif masyarakat, hal yang krusial adalah keberadaan standar pelayanan

publik yang menguraikan hak-hak pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat, siapa yang berhak mendapatkannya, persyaratan apa yang diperlukan, serta bagaimana cara mendapatkan layanan tersebut.

Pelayanan publik saat ini semakin berkembang dan mencakup berbagai bidang yang lebih luas. , tidak hanya terbatas pada pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia seperti pakaian, makanan, perumahan, pekerjaan layak, pendidikan, jaminan kesehatan, dan lingkungan hidup yang sehat, tetapi juga mencakup aspek-aspek yang langsung berdampak pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal ini termasuk perizinan, status identitas, distribusi kebutuhan pokok, transportasi, telekomunikasi, dan sejenisnya (Rafida,2019).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum mencakup seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan BUMN dan BUMD. Layanan ini dapat berupa penyediaan barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin pelaksanaan ketentuan hukum yang berlaku.

Pelayanan umum atau pelayanan publik, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan dokumen formal yang diperlukan oleh masyarakat.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Ini merujuk pada pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis layanan yang digunakan oleh masyarakat. Hal ini terkait dengan tugas-tugas yang diemban oleh Negara sebagai pelaku usaha, dengan kewenangan pelaksanaan yang didelegasikan kepada Badan Usaha Milik Negara, seperti penyediaan air minum, listrik, jaringan telekomunikasi, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan ini mencakup penyediaan berbagai bentuk atau jenis layanan yang diperlukan oleh masyarakat, termasuk pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.

Pelayanan administrasi merupakan bagian dari pelayanan publik, yang mencakup berbagai layanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan menegakkan ketentuan perundang-undangan. Keluaran dari layanan administrasi ini berupa berbagai dokumen resmi yang diperoleh oleh masyarakat.

2.3 Konsep Efektivitas

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas secara umum merujuk pada tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Istilah "efektivitas" merupakan bentuk dasar, sedangkan bentuk kata sifatnya adalah "efektif". Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang berarti berhasil atau mampu mencapai hasil dengan baik. Dengan demikian, efektivitas menggambarkan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya.. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran atau penilaian kinerja individu, kelompok, atau organisasi. Semakin dekat kinerja yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditentukan, semakin tinggi tingkat efektivitas yang dapat ditetapkan untuk penilaian kinerja tersebut. (Makmur, 2021)

Efektivitas dapat diartikan suatu konsep yang merujuk pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini, efektivitas tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga mencakup proses yang dilalui untuk mencapai hasil tersebut. Dengan kata lain, efektivitas menilai seberapa baik suatu usaha atau kegiatan dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas, dan fungsi instansi tersebut.

Santoso Ichwan (2023). Secara umum, efektivitas menggambarkan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh manajemen, termasuk target dalam hal kuantitas, kualitas, dan waktu. Efektivitas mencerminkan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks produktivitas, efektivitas merupakan salah satu aspek yang menekankan pencapaian hasil kerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas

Efektivitas organisasi dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu Ari Subowo, dkk (2019):

1. Karakteristik Organisasi

Ciri-ciri suatu organisasi mencakup aspek struktur dan teknologi. Struktur organisasi dapat diartikan sebagai pola hubungan yang relatif stabil, yaitu cara organisasi mengatur dan mengelompokkan anggotanya menjadi suatu kesatuan yang terorganisir. Hal ini mencakup unsur-unsur seperti tingkat desentralisasi dalam pengambilan keputusan, derajat spesialisasi pekerjaan, serta sejauh mana interaksi antar individu diatur secara formal. Secara ringkas, struktur menggambarkan bagaimana orang-orang dalam organisasi dibagi dan disusun untuk menyelesaikan berbagai tugas.

Teknologi dalam konteks organisasi mencakup mekanisme yang digunakan untuk mengubah bahan mentah menjadi produk jadi. Variasi dalam proses produksi dan pengetahuan teknis mendukung kegiatan organisasi menuju pencapaian tujuan. Struktur organisasi, sebagai ciri khas, mencakup elemen seperti tingkat desentralisasi, yang mengatur sejauh mana anggota organisasi dapat mengambil keputusan. Selain itu, spesialisasi pekerjaan memberikan peluang bagi pekerja untuk mengembangkan keahlian mereka tanpa membatasi inovasi.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakter lingkungan terdiri dari dua aspek utama, yaitu internal dan eksternal. Lingkungan internal sering disebut sebagai iklim organisasi, yang meliputi berbagai ciri lingkungan yang berkaitan dengan aspek-aspek dan efektivitas tertentu, khususnya yang berhubungan dengan tingkat individu dalam penilaian efektivitas. Lingkungan eksternal merujuk pada faktor-faktor dari luar organisasi yang memengaruhi keputusan dan aksi di dalamnya, seperti kondisi ekonomi, pasar, dan regulasi pemerintah. Dampaknya mencakup tiga aspek, yaitu tingkat stabilitas relatif, tingkat kompleksitas lingkungan, dan tingkat kestabilan lingkungan. Steers menyatakan hasil penelitian dari para ahli bahwa keterdugaan, persepsi, dan rasionalitas memiliki peran signifikan dalam mempengaruhi interaksi dengan lingkungan. Dalam dinamika

hubungan tersebut, tingkat keterdugaan lingkungan difilter oleh pengambil keputusan dalam organisasi melalui ketetapan persepsi yang akurat terkait dengan lingkungan. Pengambilan keputusan yang sangat rasional pada akhirnya dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi.

3. Karakteristik Karyawan/Pekerja

Karakteristik pekerja berkaitan dengan peran perbedaan individual para pekerja dalam konteks efektivitas. Individu pekerja memiliki pandangan, tujuan, dan kemampuan yang beragam. Variasi dalam sifat-sifat pekerja ini menciptakan perbedaan dalam perilaku mereka. Perbedaan ini memiliki dampak langsung pada efektivitas organisasi, terutama dalam hal keterikatan terhadap organisasi dan kinerja individu.

Menurut Katz dan Kahn “Peranan tingkah laku dalam efektivitas organisasi harus memenuhi dua persyaratan sebagai berikut” (Rofai, 2020):

1. Organisasi perlu memiliki kemampuan untuk merekrut dan menjaga keberlanjutan dari tenaga kerja yang stabil, yang terdiri dari pekerja laki-laki dan perempuan yang terampil. Ini berarti tidak hanya melakukan perekrutan dan penempatan pegawai, tetapi organisasi juga harus mampu merawat karyawan dengan memberikan imbalan yang sesuai dan memadai, sejalan dengan kontribusi individu dan kebutuhan pribadi yang relevan.

2. Setiap organisasi membutuhkan kontribusi yang konsisten dan dapat dipercaya dari para karyawannya. Namun, sering kali manajemen tingkat atas yang seharusnya fokus pada penyusunan strategi kebijakan justru terlibat dalam pengambilan keputusan atau kegiatan operasional harian yang mungkin menarik, tetapi tidak sesuai dengan tanggung jawab utama mereka. Hal ini dapat mengurangi waktu yang seharusnya digunakan untuk hal-hal yang lebih strategis. Oleh karena itu, setiap individu dalam organisasi tidak hanya harus memiliki keinginan untuk berkontribusi, tetapi juga harus menjalankan tugas-tugas khusus yang menjadi tanggung jawab utama.
3. Kebijakan dan Praktik Manajemen: Manajer memainkan peran kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan yang efektif adalah kebijakan yang secara jelas memberikan arahan untuk mencapai tujuan. Perlu ditekankan bahwa pemahaman suatu kebijakan tidak selalu harus diungkapkan secara tertulis. (Amstrong, 2013). Secara esensial, manajemen melibatkan proses pengambilan keputusan tentang apa yang perlu dilakukan, diikuti dengan pelaksanaannya melalui orang-orang di dalam organisasi (Amstrong, 2013). Definisi ini menekankan bahwa sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam suksesnya organisasi

2.3.3 Indikator Pengukuran Efektivitas

Dalam menilai efektivitas suatu program digunakan kriteria umum yang bertujuan memberikan arahan kepada penulis. Kriteria-kriteria yang diformulasikan berperan sebagai pedoman untuk menilai efektif atau tidaknya suatu kebijakan.

Menurut Makmur (2011), efektivitas merupakan proses pelaksanaan suatu kegiatan yang mengukur kesesuaian antara harapan dan hasil akhir yang dicapai. Sebaliknya, kegiatan dikatakan tidak efektif jika terdapat perbedaan atau kesenjangan antara harapan dengan hasil yang diperoleh. Adapun elemen-elemen yang membentuk efektivitas menurut Makmur (2011) adalah:

1. Ketetapan penentuan waktu.

Salah satu faktor utama dalam kesuksesan suatu kegiatan adalah pengelolaan waktu. Penentuan dan pemanfaatan waktu yang tepat sangat krusial untuk mencapai keberhasilan aktivitas tersebut, sehingga prosesnya dapat berlangsung secara efektif dengan durasi yang lebih singkat.

2. Ketetapan perhitungan biaya.

Akurat dalam mengalokasikan anggaran serta memanfaatkan dana secara optimal untuk mendukung program, sehingga tidak terjadi kekurangan atau kelebihan dana hingga program selesai.

3. Ketetapan dalam pengukuran.

Tepat dalam mengukur keberhasilan suatu kegiatan digunakan untuk menentukan ketetapan dalam menjalankan suatu aktivitas.

4. Ketetapan dalam menentukan pilihan.

Dalam menentukan suatu pilihan harus dilakukan secara tepat berdasarkan kebutuhan atau keinginan. Hal tersebut merupakan langkah yang ditempuh untuk terjadinya efektivitas dalam kegiatan.

5. Ketetapan berfikir

Pemikiran yang cermat mengenai dampak positif dan negatif dapat menghasilkan efektivitas dalam menjalankan suatu aktivitas.

6. Ketetapan dalam menjalankan perintah

Instruksi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelaksana dari seorang pemimpin merupakan kunci keberhasilan dalam aktivitas organisasi.

7. Ketetapan dalam menentukan suatu tujuan

Tujuan adalah panduan yang mengarahkan langkah organisasi dalam melaksanakan kegiatannya, yang dituangkan dalam dokumen tertulis bersifat strategis, sehingga dokumen tersebut dijadikan acuan dalam pelaksanaan aktivitas.

8. Ketetapan sasaran

Penetapan sasaran dan tujuan, baik pada tingkat individu maupun organisasi, menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelaksanaan kegiatan yang efektif.

Ukuran efektivitas program menurut Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan bahwa indikator efektivitas program terdiri dari:

Tabel 2.1 Indikator Pengukuran Efektivitas

No	Indikator	Penjelasan
1	Ketepatan sasaran program	Ketepatan antara sasaran peserta dengan tujuan program
2	Sosialisasi program	Bagaimana penyebaran informasi kepada sasaran program
3	Tujuan program	Ketepatan antara hasil dengan tujuan sebelumnya
4	Pemantauan program	Pemantauan apakah program memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat atau tidak.

Sumber: Budiani (2007)

Berdasarkan tabel diatas bahwa ukuran efektivitas program menurut Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel sebagai berikut:

1. Ketetapan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

3. Pencapaian Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

2.4 Konsep SAMSAT

Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (SAMSAT) adalah sistem administrasi yang dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Iuran Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Jenis layanan SAMSAT yang disediakan pemerintah bertujuan untuk membantu masyarakat secara lebih praktis, dan pengelolaannya berada di bawah koordinasi tiga instansi pemerintah, yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Raharja Insurance Services..(Fadila, 2024)

2.5 Drive Thru

Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) Sistem samsat drive thru adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Veransa, 2021)

Dukungan teknologi dan informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan, yang merupakan salah satu bentuk modernisasi dalam sistem perpajakan. Salah satunya adalah layanan Drive Thru, yaitu layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), dan SWDKLLJ (Iuran Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang diselenggarakan di luar gedung kantor, sehingga wajib pajak dapat bertransaksi tanpa harus turun dari kendaraan. Selain layanan Drive Thru, Samsat juga memiliki layanan unggulan lainnya seperti Samsat Corner, Samsat Keliling, dan Samsat Virtual. Dengan berbagai fasilitas yang disediakan pemerintah untuk memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan layanan yang tersedia di kantor Samsat secara optimal..(Afrilyshiva Sisilia Filial, 2020)

Manfaat yang diperoleh wajib pajak dari penerapan sistem Drive Thru mencakup percepatan proses, baik dari segi waktu maupun kemudahan akses lokasi yang lebih terjangkau bagi para pemilik kendaraan bermotor. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat mendorong peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak, seiring dengan keberadaan modernisasi pajak yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Dengan kemudahan yang diberikan, wajib pajak diharapkan semakin tertib dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.(Afrilyshiva Sisilia Filial, 2020)

Keberhasilan layanan drive-thru sangat bergantung pada partisipasi aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Beberapa faktor memengaruhi tingkat partisipasi publik dalam suatu program, yang dapat mendukung atau menghambat keberhasilannya. Dampak-dampak yang memengaruhi kesediaan seseorang untuk berpartisipasi meliputi:

1. Usia

Faktor usia merupakan faktor yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap kegiatan-kegiatan kemasyarakatan yang ada. Mereka dari kelompok usia menengah keatas dengan ketertarikan moral kepada nilai dan norma Masyarakat yang lebih dewasa cenderung memiliki tingkat partisipasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya.

2. Pendidikan

Pendidikan dianggap sebagai salah satu syarat penting bagi partisipasi, karena dapat memengaruhi sikap seseorang terhadap lingkungan sekitarnya, suatu sikap yang diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

3. Pekerjaan dan Penghasilan

Kedua hal ini saling terkait erat karena jenis pekerjaan seseorang akan memengaruhi besarnya penghasilan yang diperoleh. Pekerjaan dengan penghasilan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dapat mendorong seseorang agar lebih aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan masyarakat. Dengan kata lain, partisipasi dalam suatu kegiatan biasanya didukung oleh kondisi ekonomi yang stabil.

4. Lamanya Tinggal

Durasi seseorang tinggal di suatu lingkungan serta pengalaman yang dimilikinya, berinteraksi dengannya akan memengaruhi tingkat partisipasinya., Kian lama seseorang tinggal di suatu lokasi, makin besar pula rasa kepemilikan yang dirasakannya terhadap lingkungan tersebut. yang biasanya tercermin dalam keterlibatannya yang lebih aktif dalam berbagai kegiatan di lingkungan tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Terpadu Satu Atap untuk Kendaraan Bermotor, layanan Drive Thru memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat

Integrasi adalah saling keterkaitan antar sub sehingga data dari suatu sistem secara rutin dapat melintas dengan sistem yang lain. Terintegrasi merupakan seluruh rangkaian proses untuk menghubungkan beberapa sistem komputerisasi dan software aplikasi, baik secara fisik maupun secara fungsional. Koordinasi merupakan usaha menyelaraskan dan mengorganisasikan secara sistematis berbagai kegiatan yang saling berhubungan antara individu, guna mencapai tujuan bersama.

2. Tepat

Tepat berarti melakukan segala sesuatu Sesuai dengan aturan dan persyaratan yang sudah ditentukan.

3. Transparan

Transparansi merupakan kondisi tidak adanya maksud tersembunyi, dan didukung oleh tersedianya informasi yang lengkap untuk mendukung kolaborasi, kerjasama, dan pengambilan keputusan bersama.

4. Akuntabel

Akuntabilitas berarti bahwa semua tindakan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku, tanpa menyimpang darinya, termasuk tanggung jawab atas sumber daya yang digunakan, proses dilakukan, dan hasil yang dicapai.

5. Informatif

Informatif berarti segala hal yang memiliki fungsi untuk menyampaikan atau menjelaskan informasi. Suatu media disebut informatif apabila mampu menyajikan informasi secara jelas sehingga penerimanya dapat memahami isi yang disampaikan."

2.6 Konsep Pajak

Pajak ialah kontribusi wajib, baik berupa uang maupun barang, yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, untuk membiayai penyediaan barang dan jasa publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

2.6.1 Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah, pajak daerah—yang sebelumnya dikenal dengan sebutan pajak—yaitu Pajak daerah adalah kewajiban

yang harus dibayar oleh setiap individu atau badan hukum kepada pemerintah daerah. Pembayaran ini wajib dilakukan dan diatur oleh undang-undang yang berlaku, tanpa memberikan imbalan langsung kepada pembayar, dan hasilnya dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak dibagi menjadi dua kategori utama:

1. Pajak Provinsi: Kategori ini mencakup Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak atas Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.
2. Pajak Kabupaten/Kota: Jenis pajak ini meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Meski demikian, tidak semua jenis pajak tersebut wajib dipungut oleh setiap daerah. Daerah yang merasa tidak memiliki potensi yang memadai dapat memilih untuk tidak memungut jenis pajak tertentu, dengan kebijakan yang diatur melalui Peraturan Daerah masing-masing.

2.6.2 Tarif Pajak

Tarif pajak digunakan untuk menentukan jumlah pajak terutang, menurut Suparmono (2010:7). Dengan kata lain, jumlah pajak yang terutang ditentukan oleh tarif pajak. Tarif pajak seringkali dinyatakan dalam persentase. Secara umum, tarif pajak dinyatakan dalam bentuk persentase. Tarif pajak terdiri dari:

1. Tarif pajak proporsional yaitu tarif pajak persentase tetap yang tidak bergantung pada basis pajak. Misalnya, semua penghasilan kena pajak dikenakan pajak penghasilan badan sebesar 28%, dan semua barang dan jasa kena pajak dikenakan PPN sebesar 10%.
2. Tarif pajak tetap ialah jumlah pajak nominal yang tidak berubah, terlepas dari basis pajaknya. Contohnya adalah tarif bea meterai.
3. Tarif pajak degresif ialah persentase pajak yang turun seiring dengan kenaikan basis pajak.
4. Tarif pajak progresif ialah persentase pajak yang naik seiring dengan pertumbuhan basis pajak. Misalnya, pajak penghasilan pribadi (PPh) juga naik ketika penghasilan di atas tingkat tertentu.

2.6.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak nasional dan daerah di Indonesia menggunakan tiga metode yang berbeda:

1. *Official Assessment System*

Metode pemungutan pajak di mana pejabat pajak atau otoritas pajak berwenang menentukan jumlah pajak yang terutang oleh

wajib pajak. Namun, setelah reformasi pajak tahun 1984, sistem ini dihentikan..

2. *Self Assessment System*

Metode pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang harus mereka bayar.. Sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai berlaku pada 1 Januari 1984, sistem perpajakan di Indonesia mengalami reformasi, Dalam sistem ini, wajib pajak bertanggung jawab penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak. Sementara itu, petugas pajak berfungsi sebagai pemberi informasi dan pengawas yang memastikan kewajiban perpajakan berjalan sesuai ketentuan.

3. *Withholding System*

Metode pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Pihak ketiga ini bisa berupa pemerintah atau wajib pajak itu sendiri.

2.6.4 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah salah satu sumber penghasilan bagi pemerintah utama pemerintah daerah. Pajak ini dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui unit pelaksana teknisnya, Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (Samsat). Pemungutan PKB dilakukan oleh Dispenda melalui layanan Samsat. Berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 2000, PKB mengendalikan kepemilikan kendaraan bermotor roda dua atau lebih, termasuk gandengannya, termasuk kendaraan udara dan alat berat.

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan hukum yang memiliki atau menguasai kendaraan tersebut, artinya PKB dibebankan kepada pemilik atau pengguna kendaraan bermotor, baik orang pribadi maupun badan usaha

2.6.5 Subjek dan Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Kesit (2003:100), subjek pajak daerah ialah individu atau badan hukum. Khusus untuk Pajak Kendaraan Bermotor, subjek pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. "Memiliki" di sini berarti mempunyai hak penuh atas kepemilikan dan penggunaan kendaraan, sedangkan "menguasai" berarti hanya menggunakan atau memanfaatkan kendaraan tanpa menjadi pemilik penuh.

Seseorang atau badan akan berstatus sebagai Wajib Pajak apabila telah memenuhi ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Dengan demikian, yang dimaksud dengan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah individu atau entitas yang memiliki kendaraan bermotor dan memiliki kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang menjadi tanggungannya.

2.6.6 Objek Pajak kendaraan Bermotor

Menurut Kesit (2003:101), "Objek pajak merupakan segala hal yang dapat dikenai pajak, yang bisa berupa kondisi, tindakan, maupun peristiwa. Karena Pajak Kendaraan Bermotor tergolong pajak objektif

atau bersifat kebendaan, maka objek pajaknya adalah kondisi dari benda tersebut. Dengan demikian, yang dimaksud sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu atau badan."

2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dijelaskan oleh Gunadi (2013:94), ialah kesiapan wajib pajak untuk mematuhi peraturan yang berlaku dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya tanpa dilakukan audit maupun penyidikan mendalam, peringatan, ancaman, atau penerapan sanksi administratif atau yudisial. Menyampaikan dan mencatat informasi yang dibutuhkan secara tepat pada waktunya, menghitung jumlah pajak terutang secara akurat, dan melakukan pembayaran pajak tepat waktu tanpa paksaan merupakan contoh kepatuhan wajib pajak. Tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikenal sebagai kepatuhan pajak. Pemenuhan seluruh kewajiban dan hak perpajakan dikenal sebagai kepatuhan pajak. Jika wajib pajak menyampaikan SPT, membayar pajak tepat waktu, dan melaporkan penghasilan yang benar, mereka dianggap patuh. Purnama (2020)

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan kesediaan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak. Definisi ini sejalan dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003 Pasal 1, yang menyatakan bahwa wajib pajak patuh adalah

mereka yang telah memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kriteria ini juga merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 550/KMK.04/2000, yang mengatur pedoman dan prosedur untuk pengembalian kelebihan pembayaran pajak guna mempercepat proses restitusi..

2.7.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Merujuk pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, terdapat beberapa kriteria untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:

- a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai jadwal.
- b. Bebas dari tunggakan pajak jenis apa pun, kecuali sudah ada persetujuan untuk mengangsur pembayaran.
- c. Memiliki laporan keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau auditor pemerintah dengan opini wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah memiliki catatan hukuman pidana terkait pelanggaran pajak yang telah berkekuatan hukum tetap dalam lima tahun terakhir.

Sementara itu, menurut Rahayu (2022), indikator kepatuhan Wajib Pajak meliputi:

- a. Pengisian SPT yang dilakukan secara jujur, lengkap, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- b. Penyerahan SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak sebelum tenggat waktu yang telah ditetapkan.

2.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kepatuhan WajibPajak

Menurut Siat & Toly, (2021) Faktor-Faktor yang mempengaruhi pajak sebagai berikut:

1. Kesadaran Masyarakat

Tanpa pola pikir kritis, kesadaran pajak tidak sama dengan kepatuhan. Pengetahuan masyarakat tentang pajak akan meningkat seiring dengan tingkat perkembangannya. Namun, masyarakat akan menjadi lebih kritis terhadap kebijakan perpajakan yang mendasarinya tarif dan peningkatan subjek serta objeknya daripada pajak itu sendiri. Tidak akan pernah ada hari di mana setiap orang memahami pentingnya membayar pajak. Akan selalu ada sebagian kecil yang menolak membayar pajak. Akan selalu ada orang-orang yang melanggar aturan, sebagaimana tidak ada bangsa, berapa pun lamanya waktu telah berlalu, yang pernah memiliki tingkat pemahaman yang tinggi tentang pembatasan lalu lintas. Sanksi atas pelanggaran ini tidak dapat dihindari. Namun, berasumsi bahwa orang membayar pajak hanya untuk menghindari denda atau hukuman adalah tidak bermoral. Menganggap bahwa setiap orang mematuhi peraturan lalu lintas hanya karena takut pada polisi juga tidak bermoral.

2. Petugas Pajak

Petugas pajak berperan dalam menegakkan peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam menjalankan tugasnya, mereka diharapkan bersikap simpatik, membantu, mudah dihubungi, dan menjunjung tinggi integritas. Perilaku petugas pajak dapat memengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, sesuai dengan peraturan yang berlaku, petugas pajak harus menunjukkan

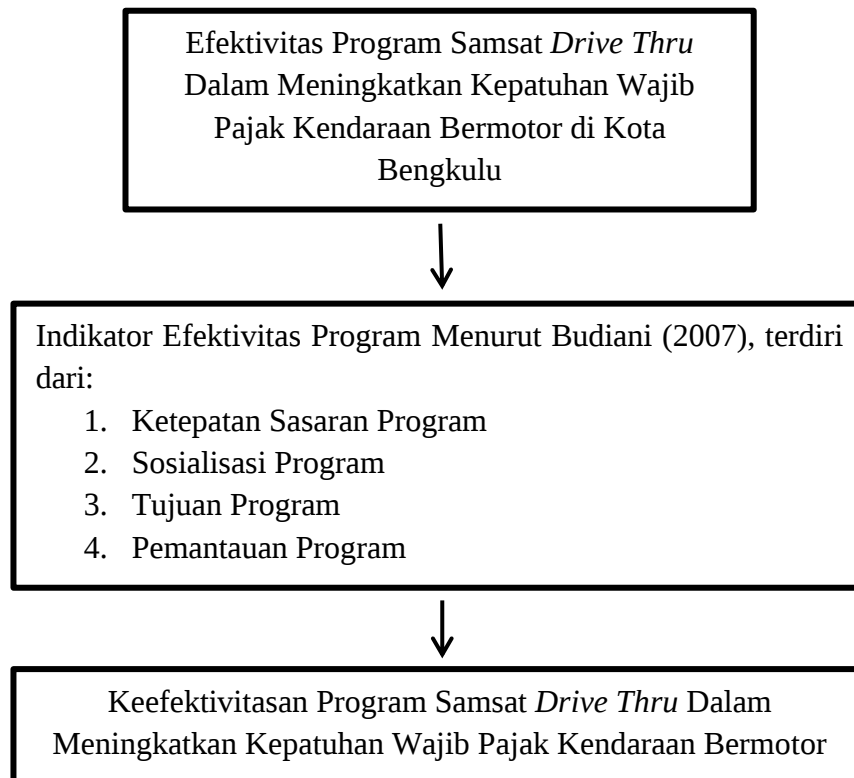
kejujuran, tanggung jawab, pengertian, keadilan, kesopanan, dan tidak arogan, serta menghindari perilaku yang tidak etis.

3. Hukum Pajak

Hukum pajak yaitu kumpulan peraturan yang memberikan kewenangan kepada negara untuk menarik sebagian harta milik individu guna disetorkan ke kas negara. Sesuai dengan prinsip hukum, setiap warga negara dianggap mengetahui dan memahami ketentuan hukum, termasuk dalam hal perpajakan. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan mampu membedakan tindakan yang melanggar hukum (kriminal) dan yang tidak, serta mampu memilih opsi yang menghasilkan keuntungan lebih besar secara legal.

2.8 Kerangka Berfikir

Kerangka konsep yang dijelaskan dan diilustrasikan dalam penelitian ini mencakup efektivitas program SAMSAT *drive thru* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebagai landasan yang jelas dan dasar untuk pengembangan teori, kerangka konsep yang dirinci dan disusun dalam bentuk model teoritis dan akan digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Peneliti, 2025

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Tentang Efektivitas Program Samsat *Drive Thru*
Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
di Kota Bengkulu