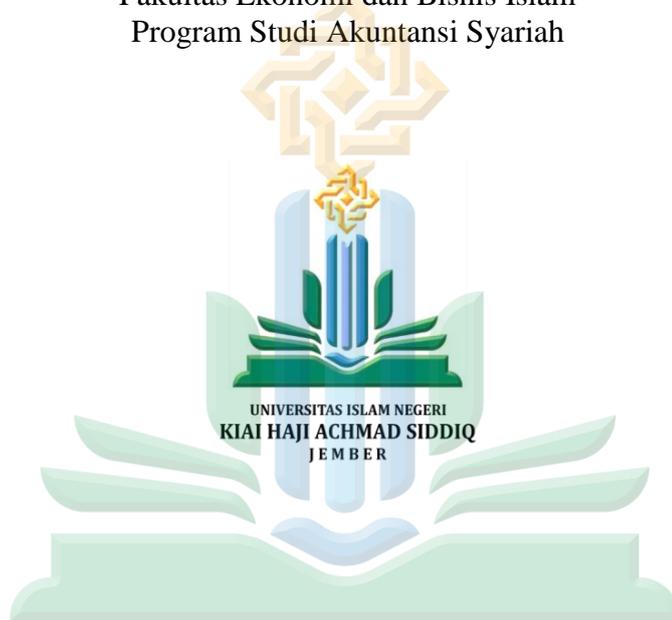


**STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENDUKUNG  
PENDAPATAN ASLI DAERAH DI UPT PPD JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh :  
**Rani Anggriyani**  
**204105030076**  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2024**

**STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENDUKUNG  
PENDAPATAN ASLI DAERAH DI UPT PPD JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh :

Rani Anggriyani  
NIM : 204105030076



Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.**

NIP. 197608122008011015

**STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENDUKUNG  
PENDAPATAN ASLI DAERAH DI UPT PPD JEMBER**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juni 2024

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag., M.E.I.  
NIP. 197507021998032002

Zulfa Ahmad Kurniawan, M.E.  
NIP. 199408042020121004

Anggota :

1. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M. CRMP. (  )
2. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. (  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.  
NIP. 196812261996031001

## MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا  
بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ ﴿١٥﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar”. [QS. Al-Hujurat : 15]<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

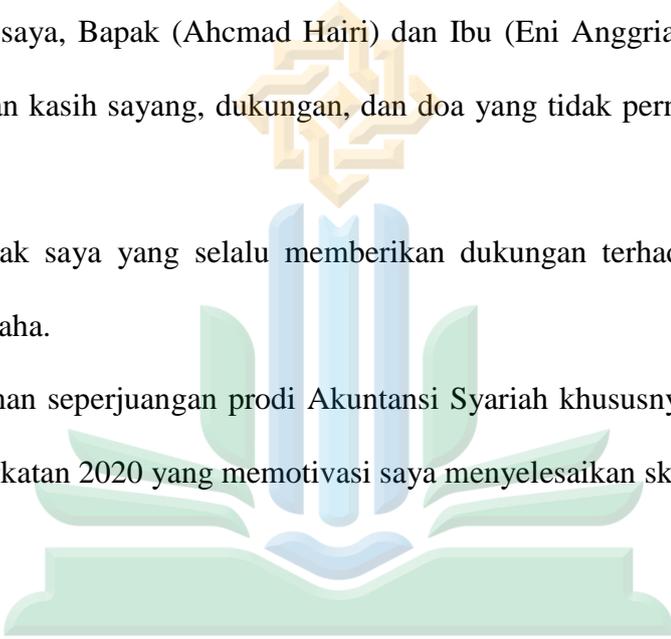
<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta : Pustaka Al-Kautsar, 2020).

## PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji hanya milik-Nya, Tuhan yang Maha Pemurah atas segala nikmat-Nya.

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya, skripsi ini dapat dibuat dan diselesaikan pada waktunya.
2. Orang tua saya, Bapak (Ahmad Hairi) dan Ibu (Eni Anggriani) yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus untuk saya.
3. Kakak-kakak saya yang selalu memberikan dukungan terhadap saya untuk terus berusaha.
4. Teman-teman seperjuangan prodi Akuntansi Syariah khususnya teman-teman AKS 3 angkatan 2020 yang memotivasi saya menyelesaikan skripsi ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Rani Anggriyani, Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. 2024** : *Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah di UPT PPD Jember.*

**Kata Kunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah

Kendaraan bermotor kini menjadi suatu tuntutan dan keharusan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari. Adanya kepemilikan kendaraan bermotor ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap upaya pengumpulan pajak kendaraan bermotor. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, maka akan menciptakan peluang besar untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Seperti yang dijelaskan dalam pasal 23A UUD RI, bahwa pajak untuk keperluan Negara bersifat memaksa diatur dengan Undang-Undang. Sehingga, dengan dasar itulah pemerintah Daerah terus berupaya untuk mensejahterakan rakyat dengan memberlakukan pajak.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Apa kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor? 2) Bagaimana strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. 2) Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan teknik pengumpulan data: 1) Observasi, 2) Wawancara, dan 3) Dokumentasi. Keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kendala yang dihadapi dalam usahanya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu, banyak kendaraan bermotor yang masih belum atas namanya sendiri, adanya masalah geografis, kepemilikan kendaraan bermotor atas nama satu orang dengan banyak kendaraan, karakteristik masyarakat di wilayahnya, musim tanam ataupun musim panen, serta kesadaran wajib pajak atau keinginan untuk bayar pajak masyarakat masih kurang. 2) Strategi UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yaitu dengan sosialisasi, operasi bersama, koordinasi dengan instansi terkait, dinas luar penagihan tunggakan PKB, dan adanya inovasi pembayaran PKB.

## ABSTRACT

**Rani Anggriyani, Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. 2024** : *Strategies for Increasing Motor Vehicle Tax Revenue in Supporting Regional Original Revenue at UPT PPD Jember.*

**Keywords:** Motor Vehicle Tax, Local Revenue

Motorized vehicles are now a demand and necessity for the community in carrying out daily life activities. The existence of motor vehicle ownership has significant implications for motor vehicle tax collection efforts. With the increasing number of motorized vehicles, it will create a great opportunity to increase motor vehicle tax revenue. As explained in Article 23A of the Indonesian Constitution, that taxes for State purposes are forcefully regulated by law. So, on that basis the Regional government continues to strive for the welfare of the people by imposing taxes.

The focus of this research are: 1) What are the obstacles faced by UPT PPD Jember in an effort to increase motor vehicle tax revenue? 2) How is the strategy carried out by UPT PPD Jember in increasing motor vehicle tax revenue?

The objectives of this research are: 1) To find out the obstacles faced by UPT PPD Jember in an effort to increase motor vehicle tax revenue. 2) To find out the strategies carried out by UPT PPD Jember in increasing motor vehicle tax revenue.

This research uses descriptive research with a qualitative approach, and uses data collection techniques: 1) Observation, 2) Interview, and 3) Documentation. Data validity in this study uses triangulation, namely source triangulation and technical triangulation.

The results of this study indicate that 1) The obstacles faced in trying to increase motor vehicle tax revenue are, many motorized vehicles that are still not in their own name, geographical problems, ownership of motorized vehicles in the name of one person with many vehicles, the characteristics of the people in the region, the planting season or harvest season, and taxpayer awareness or the desire to pay taxes the community is still lacking. 2) UPT PPD Jember's strategy to increase motor vehicle tax revenue, namely by socialization, joint operations, coordination with related agencies, outside agencies collecting PKB arrears, and innovating PKB payments.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah di UPT PPD Jember”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir, yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing saya selama proses penulisan skripsi.

5. Ibu Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak., selaku Koordinator Prodi Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Bapak Ismawan Taramurti, S.H., M.M., selaku Pimpinan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.
8. Ibu Ayudhya Haksari, S.E., M.Si., selaku Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.
9. Bapak Faisal Ridwandi, S.E., M.M., selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang telah membimbing saya selama proses pelaksanaan penelitian skripsi.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembacanya. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Diharapkan pembaca juga dapat menikmati skripsi ini sebanyak yang penulis nikmati selama proses pembuatannya.

Jember, 02 Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

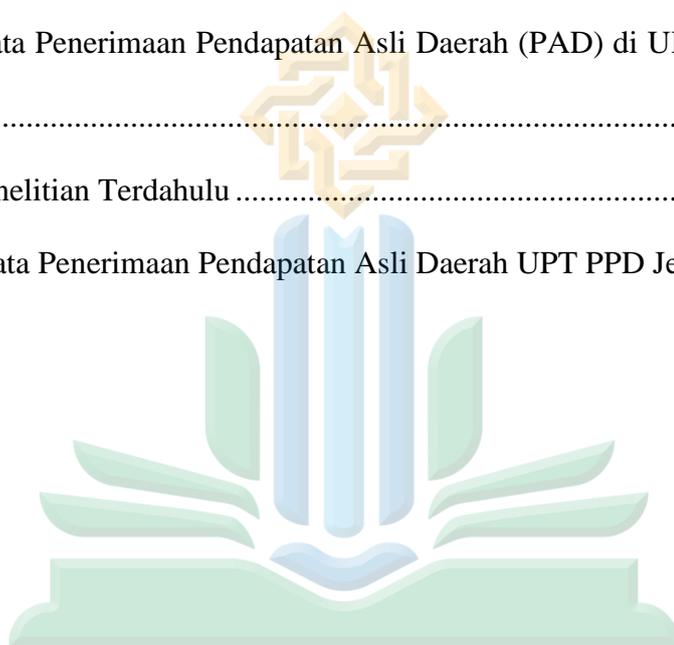
	Hal
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	23

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subyek Penelitian .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Analisis Data.....	43
F. Keabsahan Data .....	44
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	45
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	47
B. Penyajian Data dan Analisis .....	54
C. Pembahasan Temuan .....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
Matrik Penelitian	
Pernyataan Pernyataan Keaslian Tulisan	
Pedoman Wawancara	
Surat Izin Penelitian	
Surat Persetujuan Izin Penelitian	
Surat Keterangan Selesai Penelitian	



## DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
Tabel 1.1 : Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT PPD Jember 2019-2023.....	4
Tabel 1.2 : Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Timur 2019-2023.....	5
Tabel 1.3 : Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di UPT PPD Jember 2019-2023 .....	6
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4. 1 : Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah UPT PPD Jember 2023..	61



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Hal
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi UPT PPD Jember .....	51
Gambar 4.2 : Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor .....	70
Gambar 4.3 : Brosur Pembebasan Pajak Daerah 2023 .....	72
Gambar 4.4 : Brosur Pembebasan Pajak Daerah 2023 .....	73
Gambar 4.5 : Jadwal Samsat Keliling 2023 .....	75
Gambar 4.6 : Jadwal Layanan Unggulan 2023/2024 .....	76
Gambar 4.7 : Jadwal Samsat Drive Thru dan Samsat Corner .....	77
Gambar 4.8 : Brosur E-Channel .....	81



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pajak adalah salah satu sumber pemasukan negara yang digunakan untuk mempercepat kemajuan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.<sup>2</sup> Hal ini selaras dengan tujuan negara Indonesia yang tercantum pada UUD RI Tahun 1945 yang mempunyai kesan bahwa tujuan Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum. Selain itu, dalam pasal 23A UUD RI tersebut juga dijelaskan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.<sup>3</sup> Sehingga, dengan dasar itulah pemerintah Indonesia terus berupaya untuk mensejahterakan rakyat dengan memberlakukan pajak. Salah satu pungutan pajak yang berperan besar dalam meningkatkan pendapatan negara adalah pajak kendaraan bermotor, yang merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat.<sup>4</sup>

Dilihat dari kehidupan modern seperti sekarang, kendaraan bermotor menjadi keharusan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari.<sup>5</sup> Hal ini dikarenakan kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, dapat

---

<sup>2</sup> Salma Faizah dan Ajimat, "Pengaruh Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Kendaraan Bermotor Tarif Progresif terhadap Daya Beli Konsumen," *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 19 No. 2, 2022, 16.

<sup>3</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 23A.

<sup>4</sup> Asriati dan Chanra S., "Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Meningkatkan Pendapatan Kota Makassar," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 12 No. 2, 2016, 112.

<sup>5</sup> Ahmad Rosandi S. dan Sri Hariati M., "Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros," *Jurnal Studi Kepemerintahan*, Vol. 5 No. 1, 2022, 15.

mempermudah masyarakat untuk sampai ke tujuan lebih cepat. Terlebih lagi dengan adanya permintaan kendaraan bermotor yang terus meningkat seiring dengan populasi dan ekonomi yang terus berkembang. Meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor tentunya akan berdampak pada kepadatan jalan dan berpotensi menimbulkan kerusakan jalan. Sehingga, peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan infrastruktur jalan yang memadai. Salah satu sumber pendapatan yang penting untuk mendukung pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan adalah pajak kendaraan bermotor.<sup>6</sup> Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah Indonesia telah menetapkan sistem pajak kendaraan bermotor di setiap daerahnya. Peraturan masing-masing daerah mengatur sistem pajak kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai landasan hukum untuk sistem pajak tersebut.

Seperti daerah-daerah lain di Indonesia, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jember terus meningkat dari waktu ke waktu.<sup>7</sup> Peningkatan ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap upaya mengumpulkan pajak kendaraan bermotor yang merupakan bagian dari pendapatan pemerintah daerah. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, ada peluang besar untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun upaya untuk memperoleh penerimaan ini masih menghadapi banyak kendala, salah satunya adalah banyak masyarakat yang masih menolak untuk membayar

---

<sup>6</sup> Dedi Suharyadi, Rini Martiwi, dan Eulin Karlina, "Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada BPRD Provinsi DKI Jakarta," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 6 No. 2, 2019, 150.

<sup>7</sup> Mayda Eka S., Supranoto, dan T. Setiawan Pamungkas, "Efektifitas Program Samsat Corner di Kabupaten Jember," *Electronical Journal of Social and Political Sciences*, Vol. 9 No. 3, 2022, 243.

pajak karena faktor-faktor tertentu. Dalam hal ini, penerapan strategi yang tepat untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi keharusan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu unit pemerintahan yang berperan strategis dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah UPT PPD Jember (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember).

UPT PPD Jember di bawah naungan Bapenda Jatim dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor, bekerja sama dengan Polri dan Jasa Raharja terkait dengan pemberian layanan pembayaran dan pengesahan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Jember. Dalam hal ini, Polri bertanggung jawab atas Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor atau yang disebut Regident Ranmor. Ranmor yang telah diregistrasi akan diberikan bukti berupa BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan juga TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor).<sup>8</sup> Jasa Raharja yang menangani asuransi kecelakaan lalu lintas atau Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), sedangkan Bapenda Jatim yang melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Tabel berikut menunjukkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Jember.

---

<sup>8</sup> Republik Indonesia, Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pasal 5.

**Tabel 1.1 : Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT PPD  
Jember 2019-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Persentase %</b>
2019	199.000.000.000	218.910.330.700	110,01
2020	175.000.000.000	205.946.078.240	117,68
2021	196.000.000.000	212.364.850.925	108,35
2022	205.700.000.000	236.075.558.158	114,77
2023	230.961.000.000	242.747.781.300	105,10

*Sumber:* UPT PPD Jember 2019-2023 (diolah)

Dari tabel 1.1 penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Jember selalu melebihi target. Namun, pada tahun 2020 ada penurunan target penerimaan pajak kendaraan bermotor, sehingga realisasinya turun dari realisasi sebelumnya menjadi Rp 205.946.078.240. Tahun 2021 hingga 2023 pendapatan dari pajak kendaraan bermotor terus meningkat, dari Rp 212.364.850.925 menjadi Rp 236.075.558.158, dan mencapai Rp 242.747.781.300. Namun persentase dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut masih mengalami kenaikan dan penurunan, sehingga dibutuhkan strategi yang tepat untuk dapat menstabilkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan dapat mendukung pendapatan asli daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah sumber utama pendanaan pemerintah daerah untuk mendukung program pembangunan dan layanan publik. Dengan peningkatan PAD, pemerintah daerah akan lebih mandiri dan tidak terlalu bergantung pada bantuan dari pemerintah pusat. Di samping itu, pemerintah daerah akan memiliki kebebasan dalam mengalokasikan pengeluarannya sesuai dengan prioritas pembangunan di wilayahnya. Dengan

kata lain, pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang mencerminkan kemampuan suatu daerah dalam mengelola sumber pendapatannya sendiri. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah adalah sumber pendapatan asli daerah.<sup>9</sup> Tabel berikut menunjukkan jumlah penerimaan pendapatan asli daerah yang diterima di Jawa Timur.

**Tabel 1.2 : Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Timur 2019-2023**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2019	14.916.600.000.000	15.553.510.044.148	104,27
2020	12.398.000.000.000	14.438.893.193.391	116,46
2021	14.248.429.290.118	15.426.849.416.543	108,27
2022	15.067.320.643.080	17.599.418.379.991	116,81
2023	18.125.425.000.000	18.388.007.147.497	101,45

Sumber: <https://bapenda.jatimprov.go.id/info/pad>

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa, pendapatan asli daerah di Provinsi Jawa Timur sudah melebihi target yang ditentukan. Pendapatan asli daerah ini mencapai Rp 15.553.510.044.148 pada tahun 2019. Namun, ada penurunan target di tahun 2020, sehingga realisasinya turun dari realisasi sebelumnya yaitu menjadi Rp 14.438.893.193.391. Kemudian, di tahun 2021-2023 penerimaan pendapatan asli daerah terus meningkat hingga mencapai Rp 17.599.418.379.991. Akan tetapi, data di atas juga menunjukkan bahwa

<sup>9</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 285.

persentase penerimaan pendapatan asli daerah Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan dan penurunan. Sehingga dalam hal ini masing-masing daerah di Jawa Timur harus lebih efektif dalam merancang strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak, sehingga penerimaan pendapatan asli daerah di Jawa Timur dapat terus meningkat melebihi target yang telah ditentukan. UPT PPD Jember sebagai unit pengelola pendapatan daerah yang juga berkontribusi sebagai penyumbang pendapatan asli daerah terdiri dari lima sektor pendapatan, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Retribusi Jasa Usaha (RJU), dan Parkir Berlangganan (PLL). Berikut merupakan tabel penerimaan pendapatan asli daerah di UPT PPD Jember.

**Tabel 1.3 : Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di UPT PPD Jember 2019-2023**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2019	324.514.000.000	360.892.668.675	111,21
2020	259.838.000.000	302.991.840.360	116,61
2021	295.759.000.000	334.575.117.710	113,12
2022	298.382.000.000	354.372.737.708	118,76
2023	366.811.000.000	381.137.982.150	103,91

Sumber: UPT PPD Jember 2019-2023 (diolah)

Berdasarkan data dalam tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan dan penurunan realisasi penerimaan PAD, yaitu di tahun 2020 yang mengalami penurunan signifikan dikarenakan adanya *Covid-19* yang mengakibatkan angka realisasi PAD lebih rendah dibandingkan tahun

sebelumnya yaitu mencapai Rp 302.991.840.360. Sedangkan di tahun 2021-2023 penerimaan pendapatan asli daerah mengalami kenaikan dari Rp 334.575.117.710 menjadi Rp 354.372.737.708, hingga mencapai Rp 381.137.982.150. Dalam hal ini untuk dapat meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah setiap tahunnya, UPT PPD Jember harus terus mengoptimalkan strateginya untuk meningkatkan penerimaan pajak, dan salah satunya yaitu melalui strategi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan data-data yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan dan penurunan selama lima tahun terakhir yaitu tahun 2019 sampai dengan tahun 2023, maka penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor ini perlu adanya pengoptimalan melalui strategi dari UPT PPD Jember untuk meningkatkan jumlah pendapatan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang “Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah di UPT PPD Jember”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka fokus penelitian dapat disusun sebagai berikut :

1. Apa kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan, terutama mengenai pemahaman lebih luas tentang pajak kendaraan bermotor.

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan bahwa hasil temuan ini akan memberi penulis lebih banyak pengetahuan dan wawasan tentang pajak kendaraan bermotor.

- b. Bagi UIN KHAS Jember, diharapkan bahwa temuan ini akan memberikan pemikiran tentang perpajakan, sehingga dapat digunakan sebagai literatur di perpustakaan UIN KHAS Jember.

- c. Bagi UPT PPD Jember, diharapkan bahwa temuan ini akan memberikan kontribusi untuk diskusi mengenai strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bahwa temuan ini dapat digunakan sebagai referensi dan inspirasi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pajak kendaraan bermotor.

## E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang makna istilah yang dimaksudkan peneliti, definisi istilah ini mencakup makna istilah-istilah penting sebagai titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.<sup>10</sup> Adapun istilah-istilah yang dimaksud adalah:

### 1. Strategi

Dalam peperangan, strategi adalah cara untuk memenangkan peperangan. Di sisi lain, dalam manajemen organisasi, strategi dapat diartikan sebagai kiat, metode, dan taktik yang dirancang untuk menjalankan tugas manajemen pada tujuan organisasi.<sup>11</sup> Strategi juga dapat diartikan sebagai serangkaian rencana yang menyeluruh untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan melalui implementasi dari tindakan-tindakan yang sudah direncanakan (Hidayatullah et al.).<sup>12</sup> Jadi,

<sup>10</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 93.

<sup>11</sup> Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*, (Bandung : Alfabeta, 2007), 5.

<sup>12</sup> M.F. Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, Nikmatul Masruroh, dan Nur Ika Mauliyah, "Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan Tiktok Pada Butik Dot.id," *Human Falah*, Vol. 9 No. 1, 2023, 129.

strategi dapat dipahami sebagai upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

## 2. Pemungutan

Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perhimpunan data objek dan subjek pajak penentuan besarnya pajak yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak kepada wajib pajak serta pengawasan penyetorannya.

## 3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.<sup>13</sup>

## 4. Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah pendapatan daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>14</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi. Adapun alur pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab, yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup,<sup>15</sup> yang meliputi:

<sup>13</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<sup>14</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

<sup>15</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 93.

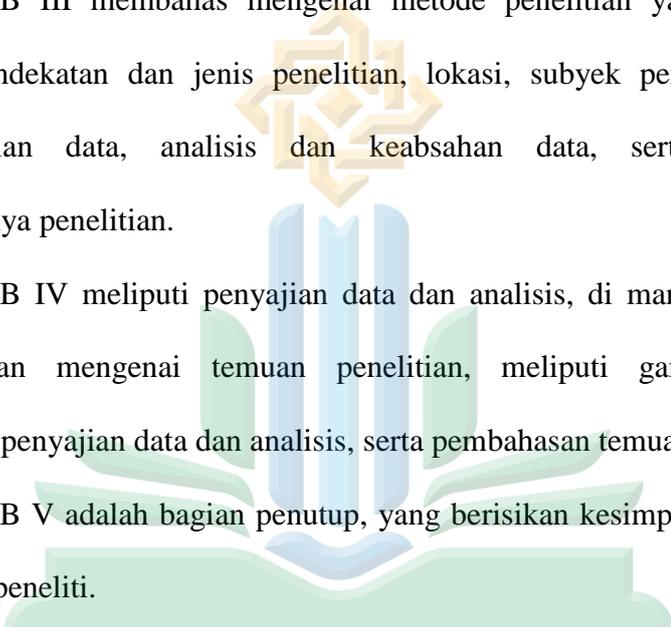
BAB I berisikan pendahuluan, di mana di dalamnya menampilkan mengenai latar belakang, fokus, tujuan, dan manfaat adanya penelitian, serta definisi istilah yang digunakan, hingga sistematika pembahasan.

BAB II berisi kajian pustaka, yang di dalamnya menjelaskan mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, termasuk penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III membahas mengenai metode penelitian yang digunakan, seperti pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis dan keabsahan data, serta tahap-tahap dilakukannya penelitian.

BAB IV meliputi penyajian data dan analisis, di mana di dalamnya menguraikan mengenai temuan penelitian, meliputi gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

BAB V adalah bagian penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu yang dipakai sebagai acuan pendukung dalam penyusunan penelitian ini:

1. Dwi Anggraeni Saputri dan Angga Jaya Saputra (2020), jurnal yang berjudul “Pengaruh Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2016-2018”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui apakah pendapatan asli daerah Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh pajak kendaraan bermotor. Penelitiannya dilakukan dengan metode kuantitatif. Di mana, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 2,494 dihasilkan dari uji parsial (uji  $t$ ). Hal ini menandakan bahwa, tahun 2016-2018 pendapatan asli daerah Kota Bandar Lampung meningkat sebagai akibat dari pajak kendaraan bermotor. Variabel terikat ( $Y$ ) pendapatan asli daerah sebesar 13% dipengaruhi oleh nilai *Adjusted R Square* variabel bebas ( $X$ ) pajak kendaraan bermotor. Ini menunjukkan bahwa variabel  $X$  memiliki pengaruh positif sebesar 13% dan variabel lain mempengaruhi bagian yang tersisa.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Dwi Anggraeni Saputri dan Angga Jaya Saputra, “Pengaruh Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2016-2018,” *Accounting Global Journal*, Vol. 4 No. 1, 2020.

2. Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah (2020), jurnal yang berjudul “Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui bagaimana hasil pajak dari Samsat keliling, Samsat *drive thru* dan *E-Samsat* berdampak pada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian menunjukkan bahwa Samsat keliling, Samsat *drive thru*, dan *E-Samsat* berdampak secara bersamaan pada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Timur. Sementara, Samsat keliling dan *E-Samsat* tidak berdampak secara parsial pada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Timur. Samsat *drive thru* juga berdampak secara parsial terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.<sup>17</sup>

3. Karmila dan Nurhikma (2021), jurnal yang berjudul “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui pengaruh sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Makassar. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Menurut hasil penelitian, layanan Samsat *drive thru* memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib

<sup>17</sup> Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah, “Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur,” *Jurnal Online Insan Akuntansi*, Vol. 5 No. 1, 2020.

pajak pada kota Makassar. Fakta bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen ditunjukkan oleh nilai  $t$  6,372, yang lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1,677), dan koefisien determinasi sebesar 0.443 atau 44,3%. Sisanya 55.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan bagian dari penelitian. Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepatuhan wajib pajak terhadap layanan Samsat *drive thru*.<sup>18</sup>

4. Mohammad Irkham dan Dewi Indriasih (2021), jurnal yang berjudul “Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes”.

Fokus dari penelitiannya untuk menentukan bagaimana razia lapangan, *E-Samsat*, Samsat keliling, dan sanksi berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Brebes. Penelitiannya dilakukan secara kuantitatif. Dari hasil penelitian, sanksi perpajakan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, razia lapangan, program *E-Samsat* dan Samsat keliling tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Brebes.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Karmila dan Nurhikma, “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar,” *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021.

<sup>19</sup> Mohammad Irkham dan Dewi Indriasih, “Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes,” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer*, Vol. 1 No. 2, 2021.

5. Bintang Suci Clovenia Dyan Novitasari (2022), skripsi yang berjudul “Upaya Penagihan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT PPD Jember dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah”.

Fokus dari penelitiannya ialah mengetahui upaya untuk menagih piutang pajak kendaraan bermotor dan mengetahui pengaruh pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah sebelum dan setelah pemutihan diterapkan di UPT PPD Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitiannya menunjukkan bahwa UPT PPD Jember menggunakan berbagai upaya untuk menagih piutang pajak kendaraan bermotor. Ini termasuk bersosialisasi, mengadakan program jemput bola, program unggulan, menyediakan pembayaran lewat online, dan pemutihan. Per Juni 2021, pendapatan dari PKB dan BBNKB meningkat sebesar Rp 5.672.769.025 sebagai hasil dari program pemutihan. Hal ini menunjukkan bahwa pemutihan adalah metode yang efektif untuk menagih piutang pajak. Selain itu, wajib pajak mendapat manfaat dari adanya pemutihan.<sup>20</sup>

6. Riza Frycilia Sofia Afidah dan Erma Setiawati (2022), jurnal yang berjudul “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, dan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua Samsat Kota Surakarta)”.

---

<sup>20</sup> Bintang Suci Clovenia Dyan Novitasari, “Upaya Penagihan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT PPD Jember dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

Fokus dari penelitiannya ialah untuk mengetahui bagaimana layanan *drive thru*, Samsat keliling, dan *E-Samsat* menjadi sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor bisa berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Kota Surakarta. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitiannya menunjukkan bahwa sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru* tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan. Sebaliknya, sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor lewat layanan Samsat keliling dan *E-Samsat* yang digunakan di Samsat Kota Surakarta berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan.<sup>21</sup>

7. Juliana Nasution dan Bardatus Syahriyah Lingga (2022), jurnal yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui sistem yang digunakan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Medan. Penelitiannya dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pajak kendaraan bermotor yang menjadi bagian dari pajak daerah adalah yang paling banyak berkontribusi pada peningkatan PAD di Sumatera Utara. Dalam pelaksanaan pemungutannya, pemungutan PKB di UPTD/ Samsat Kota

<sup>21</sup> Riza Frycilia S. dan Erma Setiawati, “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua Samsat Kota Surakarta),” *Jurnal Pendidikan Nusantara*, Vol. 2 No. 2, 2022.

Medan telah dilakukan dengan efektif karena wajib pajak harus melalui tahap-tahap seperti penetapan, penyetoran, penagihan dan pelaporan pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, pemungutan PKB tidak efisien karena wajib pajak harus berpindah-pindah loket sesuai dengan sistem yang ditetapkan Samsat, yang menyebabkan pembayaran PKB memakan waktu yang lama.<sup>22</sup>

8. Amanda Yulia Damayanti, Annisa Nur Afifah, dan Suci Nasehati Sunaningsih (2023), jurnal yang berjudul “Analisis Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Magelang Tahun 2018-2021”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui bagaimana pajak kendaraan bermotor dari tahun 2018-2021 meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Magelang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan, meningkatnya PAD Kota Magelang di tahun 2017 hingga 2021. Pendapatan pajak kendaraan bermotor sudah meningkat sebesar 12,71% dalam empat tahun terakhir, dari tahun 2019 hingga 2022. Selain itu, kontribusi pajak kendaraan bermotor selama lima tahun mencapai 7,35% dengan kontribusi tertinggi tercatat di tahun 2021 sebesar 29,12%. Ini memperlihatkan betapa pentingnya pajak kendaraan bermotor untuk pendapatan daerah Kota Magelang.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Juliana Nasution dan Bardatus Syahriyah L., “Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 6 No. 1, 2022.

<sup>23</sup> Amanda Yulia D., Annisa Nur Afifah, dan Suci Nasehati S., “Analisis Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Magelang Tahun 2018-2021,” *Jurnal Maneksi*, Vol. 12 No. 2, 2023.

9. Annisa Surya Abdi dan Imam Agus Faisol (2023), jurnal yang berjudul “Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui apakah pemutihan pajak, Samsat keliling, *E-Samsat*, sanksi pajak dan kualitas layanan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Bangkalan. Penelitiannya dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemutihan dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Samsat keliling dan *E-Samsat* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan juga memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>24</sup>

10. Wage Suratman, Elyanti Rosmanidar, dan Yuliana Safitri (2023), jurnal yang berjudul “Pengaruh Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Jumlah Penduduk terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sarolangun Tahun 2016-2020”.

Fokus dari penelitiannya untuk mengetahui pengaruh kontribusi PKB, BBNKB dan jumlah penduduk terhadap PAD Kabupaten Sarolangun tahun 2016 hingga 2020. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasilnya menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor dan jumlah penduduk tidak memiliki

<sup>24</sup> Annisa Surya Abdi dan Imam Agus Faisol, “Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan,” *Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi*, Vol. 12 No. 1, 2023.

dampak signifikan kepada pendapatan asli daerah. Berdasarkan Uji F variabel dependen tidak dipengaruhi oleh variabel independen.<sup>25</sup>

**Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu**

No.	Penulis, Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Dwi Anggraeni Saputri dan Angga Jaya Saputra (2020)	Pengaruh Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2016-2018	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah kuantitatif 2) Fokus penelitiannya yang berfokus pada pengaruh realisasi pajak kendaraan bermotor terhadap PAD
2.	Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah (2020)	Pengaruh Samsat Keliling, Samsat <i>Drive Thru</i> , <i>E-Samsat</i> terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah deskriptif kuantitatif 2) Fokus penelitiannya berfokus pada pengaruh Samsat keliling, Samsat <i>drive thru</i> , <i>E-Samsat</i> terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor 3) Objek penelitiannya yaitu Samsat keliling, Samsat <i>drive thru</i> , dan <i>E-Samsat</i>
3.	Karmila dan Nurhikma (2021)	Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah deskriptif kuantitatif 2) Fokus penelitiannya yang berfokus pada

<sup>25</sup> Wage Suratman, Elyanti Rosmanidar, dan Yuliana Safitri, "Pengaruh Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Jumlah Penduduk terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sarolangun Tahun 2016-2020," *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, Vol. 1 No. 1, 2023.

		melalui Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar		pengaruh sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan <i>drive thru</i> terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Mohammad Irkham dan Dewi Indriasih (2021)	Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program <i>E-Samsat</i> dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Metode penelitian terdahulu ialah kuantitatif</li> <li>2) Fokus penelitiannya berfokus pada pengaruh sanksi, razia lapangan, program <i>E-Samsat</i> dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</li> <li>3) Objek penelitiannya ialah sanksi, razia lapangan, program <i>E-Samsat</i>, Samsat keliling dan kepatuhan wajib pajak</li> </ol>
5.	Bintang Suci Clovenia Dyan Novitasari (2022)	Upaya Penagihan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT PPD Jember dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor dan sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif	Fokus penelitiannya yang berfokus pada upaya penagihan pajak kendaraan bermotor serta hasil pendapatan sebelum dan setelah diberlakukannya pemutihan
6.	Riza Frycilia Sofia Afidah dan Erma Setiawati (2022)	Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan <i>Drive Thru</i> , Samsat Keliling, dan	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Metode penelitian terdahulu adalah kuantitatif</li> <li>2) Fokus penelitiannya berfokus pada pengaruh sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan <i>drive thru</i>, Samsat</li> </ol>

		<i>E-Samsat</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua Samsat Kota Surakarta)		keliling, dan <i>E-Samsat</i> terhadap kepatuhan wajib pajak 3) Objek penelitiannya yaitu layanan <i>drive thru</i> , Samsat keliling, <i>E-Samsat</i> , dan kepatuhan wajib pajak
7.	Juliana Nasution dan Bardatus Syahriyah Lingga (2022)	Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah deskriptif kuantitatif 2) Fokus penelitiannya yang berfokus pada analisis pelaksanaan sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor 3) Objek penelitiannya adalah sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor
8.	Amanda Yulia Damayanti (2023)	Analisis Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Magelang Tahun 2018-2021	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah kuantitatif 2) Fokus penelitiannya berfokus pada analisis kontribusi pemungutan pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan PAD
9.	Annisa Surya Abdi dan Imam Agus Faisol (2023)	Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, <i>E-Samsat</i> , Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah kuantitatif 2) Fokus penelitiannya berfokus pada pengaruh pemutihan pajak, Samsat keliling, <i>E-</i>

		terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan		<i>Samsat</i> , sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3) Objek penelitiannya yaitu pemutihan pajak, <i>Samsat</i> keliling, <i>E-Samsat</i> , sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak
10.	Wage Suratman, Elyanti Rosmanida, dan Yuliana Safitri (2023)	Pengaruh Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Jumlah Penduduk terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sarolangun Tahun 2016-2020	Pembahasannya sama-sama tentang pajak kendaraan bermotor	1) Metode penelitian terdahulu ialah kuantitatif 2) Fokus penelitiannya berfokus pada pengaruh kontribusi PKB, BBNKB dan jumlah penduduk terhadap PAD 3) Objek penelitiannya yaitu PKB, BBNKB dan jumlah penduduk

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 2.1 yang menjelaskan persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada pengaruh sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor seperti *Samsat* keliling, *Samsat drive thru*, dan *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak,

sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada strategi UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, perbedaan juga ada pada objek dan metode penelitian yang digunakan.

## B. Kajian Teori

### a. Pajak

Pendapatan negara berasal dari warganya, salah satunya yaitu melalui pungutan pajak. Pajak adalah iuran yang dipaksakan dari masyarakat kepada negara, yang ditanggung oleh wajib pajak menurut undang-undang serta tidak memperoleh manfaat langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah (Adriani dalam buku Hukum Pajak). Menurut Edwin R.A Seligman dalam buku Hukum Pajak, pajak juga dianggap sebagai kontribusi wajib yang dilakukan individu kepada pemerintah dalam membiayai pengeluaran umum demi kepentingan bersama, dengan tidak bertumpu pada keuntungan yang diberikan khusus.<sup>26</sup>

Dalam buku Hukum Pajak, Smeets menyatakan bahwa pajak adalah prestasi yang diberikan kepada pemerintah yang terutang oleh norma umum yang dapat dipaksakan, tanpa ada kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam membiayai pengeluaran pemerintah. Sebaliknya, pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku Hukum Pajak, adalah iuran rakyat kepada kas negara yang dapat dipaksakan berdasarkan Undang-Undang,

---

<sup>26</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Pajak*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), 2-3.

dengan tidak menerima imbalan langsung serta berguna sebagai pembiayaan umum pemerintah. Dalam bukunya, Erly Suandy mengatakan bahwa sebaik-baiknya definisi ialah yang mencakup seluruh ciri-ciri yang terangkum dalam definisi pajak:<sup>27</sup>

- 1) Pajak yang mengalihkan kekayaan rakyat ke pemerintah,
- 2) Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang atau peraturan yang berlaku,
- 3) Pajak tidak dapat ditunjukkan sebagai kontraprestasi langsung,
- 4) Pajak dipungut oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah,
- 5) Pajak dialokasikan untuk pengeluaran umum pemerintah,
- 6) Pajak dipungut secara langsung maupun tidak langsung.

Pajak menjadi sumber utama pendanaan negara yang sangat penting. Pendapatan ini dimaksudkan untuk mendanai kepentingan umum yang pada akhirnya untuk kesejahteraan rakyat, sehingga pajak yang dipungut dari masyarakat akhirnya akan kembali kepada masyarakat dalam bentuk layanan dan fasilitas yang dapat meningkatkan kesejahteraan bersama. Pemungutan pajak ini berlandaskan pada nilai-nilai yang diamanatkan dalam QS. Al-Baqarah ayat 267.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ

<sup>27</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak*, (Jakarta : Salemba Empat, 2020), 10.

وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ<sup>ج</sup> وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah : 267)<sup>28</sup>

Ayat di atas jelas memerintahkan orang-orang beriman untuk menafkahkan sebagian dari harta yang dihasilkannya dengan baik di jalan Allah. Hal ini memiliki kesamaan dengan konsep pajak dalam konteks modern. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan negara dan mencegah kerugian yang menimpa. Hal ini didasarkan pada prinsip masalah mursalah, yang bertujuan untuk memastikan kesejahteraan umum dan mencapai distribusi kekayaan yang lebih adil. Sehingga sebagian harta tidak hanya beredar di antara orang-orang kaya saja, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat luas.

#### 1) Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi:

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta : Pustaka Al-Kautsar, 2020).

- a) Fungsi finansial atau *budgeter*, yang berarti pajak digunakan sebagai sumber pendapatan pemerintah untuk membiayai pengeluaran di wilayahnya.
- b) Fungsi mengatur (*reguler*), yang artinya pajak digunakan untuk mengatur masyarakat dalam hal sosial, ekonomi, maupun politik.<sup>29</sup>

## 2) Teori Pembenaaran Pemungut Pajak

Berikut merupakan teori yang memberikan dasar pembenaaran atas pemungutan pajak:

### a) Teori Asuransi

Dalam teori ini, suatu negara diibaratkan sebagai perusahaan asuransi di mana penduduknya membayar pajak sebagai premi untuk melindunginya. Premi yang dimaksud adalah pembayaran yang diwajibkan untuk mendapatkan manfaat perlindungan adanya risiko tertentu.

### b) Teori Kepentingan

Teori ini menjelaskan bahwa pembayaran pajak dikaitkan dengan kepentingan pribadi. Di mana, negara melindungi kepentingan harta benda dan hak hidup setiap individu dengan memperhatikan pembagian beban pajak. Jadi, semakin banyak individu memperoleh manfaat dari layanan publik, semakin tinggi pula pajaknya.

<sup>29</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak*, 12-13.

c) Teori Daya Pikul

Dalam teori ini, pemungutan pajak harus seimbang dengan daya pikul wajib pajak, khususnya dengan memperhitungkan berapa banyak penghasilan, kekayaan, atau pengeluaran wajib pajak. Prof. W. J. de Langen menjelaskan dalam buku hukum pajak Erly Suandy bahwa, daya pikul adalah besarnya kekuatan untuk membayar uang (pajak) kepada negara setelah dikurangi dengan kebutuhan pokok (biaya hidup dasar).

d) Teori Kewajiban Mutlak

Dalam teori ini, negara bertanggung jawab dalam memajukan kepentingan umum. Negara harus mengambil tindakan atau keputusan yang dibutuhkan, khususnya dalam urusan perpajakan. Sehingga dalam hal ini, warga negara wajib membayar pajak dan negara memiliki hak penuh untuk memungut pajak.

e) Teori Daya Beli

Pemungutan pajak sama halnya dengan mengambil uang dari rumah tangga umum untuk rumah tangga negara. Negara akan memberikan pajaknya kembali kepada masyarakat dengan memastikan kesejahteraan mereka. Oleh sebab itu, teori ini berpendapat bahwa pemungutan pajak yang adil dapat didasarkan pada penyelenggaraan kepentingan masyarakat.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak*, 26-28

### 3) Syarat Pemungutan Pajak

Untuk memungut pajak, harus dipenuhi syarat-syarat berikut:

#### a) Syarat Keadilan

Pemungutan pajak harus adil dan merata, yaitu adil secara hukum dan adil dalam pelaksanaannya.

#### b) Syarat Yuridis

Karena sifatnya yang memaksa, pemungutan pajak harus sesuai undang-undang serta harus mengatur hak dan kewajiban wajib pajak didalamnya.

#### c) Syarat Ekonomis

Pemungutan pajak harus diusahakan tidak mengganggu kondisi perekonomian wajib pajak dan tetap menjaga keseimbangan kehidupan ekonomi.

#### d) Syarat Finansial

Dalam hal ini, syarat pemungutan pajak harus dilaksanakan secara efektif dan efisien, sehingga biaya pemungutan pajak lebih kecil daripada pemasukan pajak.<sup>31</sup>

### 4) Jenis Pajak

#### a) Pajak diklasifikasikan berdasarkan golongannya:

(1) Pajak langsung, ialah pajak yang harus dibayar sendiri dan tidak bisa dialihkan pada orang lain, seperti pajak penghasilan

<sup>31</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak*, 28-29.

(2) Pajak tidak langsung, ialah pajak yang pembebananya diberikan kepada pihak lain, seperti pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

b) Pajak berdasarkan sifatnya:

(1) Pajak subjektif, didasarkan pada kondisi wajib pajak, seperti pajak penghasilan.

(2) Pajak objektif, didasarkan pada kondisi objek, tanpa memperhatikan wajib pajak, seperti pajak pertambahan nilai dan pajak bumi dan bangunan.

c) Pajak berdasarkan wewenang pemungutannya:

(1) Pajak pusat, ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan dibayarkan ke Direktorat Jenderal Pajak. Seperti, pajak penghasilan yang masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

(2) Pajak daerah, ialah pajak yang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan dibayar melalui Dinas Pendapatan Daerah. Pajak ini masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).<sup>32</sup>

5) Sistem Pemungutan Pajak

Umumnya terdapat 3 sistem dalam memungut pajak, antara lain:

---

<sup>32</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak*, 36-37.

a) *Self assessment*

Sistem ini memungkinkan wajib pajak menghitung, mempertimbangkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar.

b) *Official assessment*

*Official assessment* ialah sistem pemungutan pajak di mana aparat pajak yang menetapkan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Dalam sistem ini, aparat pajak sepenuhnya bertanggung jawab atas kegiatan pemungutan dan penghitungan pajak. Dengan kata lain, utang pajak hanya akan muncul saat aparat pajak membuat ketetapan pajak.

c) *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak di mana pajak dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga (pihak selain wajib pajak dan aparat pajak).<sup>33</sup>

**b. Pajak Daerah**

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah.<sup>34</sup> Pajak daerah diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menyatakan bahwa pajak daerah terbagi menjadi dua, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten:

<sup>33</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Pajak*, 30.

<sup>34</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak*, 37.

## 1) Pajak provinsi

Jenis pajak provinsi yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah terdiri atas:

- a) PKB;
- b) BBNKB;
- c) PAB; dan
- d) PAP.

Jenis pajak provinsi yang dipungut berdasarkan perhitungan sendiri oleh wajib pajak terdiri atas:

- a) PBBKB;
- b) Pajak rokok; dan
- c) Opsen pajak MBLB.

## 2) Pajak kabupaten/kota

Jenis pajak kabupaten/kota yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah terdiri atas:

- a) PBB-P2;
- b) Pajak reklame;
- c) PAT;
- d) Opsen PKB; dan
- e) Opsen BBNKB.

Jenis pajak kabupaten/kota yang dipungut berdasarkan perhitungan sendiri oleh wajib pajak terdiri atas:

- a) BPHTB;

- b) PBJT atas:
  - 1) Makanan dan/atau minuman
  - 2) Tenaga listrik
  - 3) Jasa perhotelan;
  - 4) Jasa parkir;
  - 5) Jasa kesenian dan hiburan;
- c) Pajak MBLB; dan
- d) Pajak sarang burung walet.<sup>35</sup>

**c. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan pemerintah kepada mereka yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Di mana subjek PKB yaitu orang pribadi atau Badan yang mempunyai dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara, objek PKB adalah kendaraan bermotor yang harus didaftarkan di wilayah daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Objek PKB dapat dikecualikan sebagai berikut:

- 1) Kereta api;
- 2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- 3) Kendaraan bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, dan lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah;

<sup>35</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

- 4) Kendaraan bermotor berbasis energi terbarukan;
- 5) Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.<sup>36</sup>

Pajak kendaraan bermotor dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapatan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan daerah, terutama dalam pembiayaan infrastruktur, pemeliharaan jalan, jembatan, dan layanan transportasi umum. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, mengatur bagaimana pajak kendaraan bermotor dikenakan.

1) Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- c) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- d) Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.
- e) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2) Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian 2 unsur pokok, yaitu:

---

<sup>36</sup> Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

- a) NJKB; dan
  - b) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.
- 3) Tarif PKB ditetapkan sebagai berikut:
- a) 1,2 % terhadap kendaraan bermotor orang pribadi atau Badan untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama; dan
  - b) 0,5% terhadap kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ambulans, lembaga sosial dan keagamaan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.<sup>37</sup>

#### **d. Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Bertambahnya jumlah kendaraan bermotor dapat menjadi peluang untuk meningkatkan pendapatan pajak. pendapatan pajak dari kendaraan bermotor ini nantinya berguna untuk mendukung pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan. Dalam hal ini pemerintah perlu melakukan strategi yang efektif dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Berikut 4 strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor:

---

<sup>37</sup> Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

## 1) Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak adalah upaya untuk memberitahu masyarakat terutama wajib pajak, agar mengetahui segala hal tentang pajak termasuk peraturan dan prosedurnya. Semakin sering sosialisasi dilakukan, semakin banyak wajib pajak yang patuh.<sup>38</sup> Artinya dengan adanya sosialisasi perpajakan, pengetahuan wajib pajak akan bertambah sehingga dapat melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media cetak maupun elektronik. Media cetak dapat berbentuk iklan tentang manfaat pajak yang ditampilkan di pamflet atau spanduk di jalan-jalan umum. Media elektronik bisa berisi iklan yang menjelaskan pentingnya pajak di televisi, radio, maupun internet.<sup>39</sup>

## 2) Kerja sama dengan Pihak Terkait

Untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, kerja sama sangat dibutuhkan untuk mempercepat pekerjaan yang dilakukan. Kerja sama bisa dilakukan dengan pihak terkait, seperti Polisi, Jasa Raharja, Bank, Dealer, dan Kantor Pos. Kerja sama ini dapat diwujudkan dalam bentuk operasi gabungan di mana Polisi, Jasa Raharja, dan Bank melakukan operasi untuk mengumpulkan wajib pajak yang tidak membayar pajak dengan memberi penindakan

---

<sup>38</sup> Silvia Maulida, Amor Marundha, dan Uswatun Khasanah, "Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Drive Thru dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 3, 2023.

<sup>39</sup> Andi Indah Lestari AM dan Asriani, "Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang," *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021, 347-348.

terhadap mereka. Kerja sama bersama *Dealer* bertujuan untuk mengumpulkan wajib pajak yang mempunyai kendaraan baru. Kerja bersama Kantor Pos tujuannya untuk memudahkan wajib pajak yang berada jauh dari Kantor Samsat sehingga dapat membayar pajaknya tepat waktu. Kerja sama dengan pihak-pihak terkait ini tidak lain untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan menjaga hubungan baik dengan mereka.<sup>40</sup>

### 3) Upaya *Door To Door*

Upaya adalah suatu tindakan menggunakan seluruh kekuatan yang ada untuk mengatasi suatu permasalahan. Pemungutan pajak kendaraan bermotor juga dapat ditingkatkan dengan sistem *door to door*. *Door to door* ialah mendatangi pintu ke pintu orang yang terlambat bayar pajak kendaraan bermotor dengan memberitahukan surat penagihan pajak daerah kepada mereka.<sup>41</sup>

### 4) Inovasi Layanan Unggulan

Inovasi layanan unggulan bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan serta kenyamanan kepada wajib pajak. Inovasi ini dapat berupa:

- a) Samsat *drive thru* yang merupakan prosedur pengurusan STNK yang menggunakan teknologi informasi di mana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya. Wajib pajak hanya perlu

<sup>40</sup> Gesang Kurnia Betasoni, “Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah di Kabupaten Ponorogo” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018), 71.

<sup>41</sup> Andi Indah Lestari AM dan Asriani, “Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor,” 337.

memberikan data STNK yang lama, melakukan pembayaran, dan mengambil bukti pembayaran yang telah dilakukan. Adanya Samsat *drive thru* ini, dapat menghemat waktu dan meminimalisir adanya calo yang mengambil keuntungan dari wajib pajak.<sup>42</sup>

b) *E-Samsat* adalah salah satu layanan yang diberikan kepada wajib pajak, yang memungkinkan orang membayar pajaknya kapanpun dan di mana saja tanpa harus mengunjungi Kantor Samsat. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti melalui Bank, pusat perbelanjaan, dan lainnya yang bekerja sama dengan Samsat.<sup>43</sup>

c) Samsat keliling salah satu layanan pengurusan STNK tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan SWDKLLJ yang berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain memakai mobil operasional. Samsat keliling memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, karena wajib pajak yang tidak dapat pergi ke Kantor Samsat, bisa mengunjungi Samsat keliling di lokasi yang sudah terjadwal.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Karmila dan Nurhikma, "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar," *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021, 341.

<sup>43</sup> Riza Frycilia S. dan Erma Setiawati, "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua Samsat Kota Surakarta)," *Jurnal Pendidikan Nusantara*, Vol. 2 No. 2, 2022, 42.

<sup>44</sup> Artin Milleani dan Maryono, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal," *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 13 No. 1, 2020, 92.

- d) Samsat *corner* ialah pelayanan pengurusan STNK tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan SWDKLLJ yang terletak pada plaza, *mall*, dan supermarket.
- e) Layanan jemput bola menggunakan mobil Samsat keliling ialah layanan untuk masyarakat dengan memakai mobil Samsat keliling untuk pergi ke tempat-tempat terpencil dan tempat yang pajak kendaraan bermotornya rendah.<sup>45</sup>
- f) Samsat *payment point* ialah pelayanan yang disediakan di luar gedung Kantor Samsat untuk pengesahan STNK tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan SWDKLLJ. Adanya layanan ini untuk meningkatkan operasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga masyarakat dapat membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus pergi ke kantor pusat Samsat. Tujuannya juga untuk menghindari antrian panjang bagi masyarakat yang menggunakan layanan ini (Aminatus Zahriyah et al.).<sup>46</sup>

#### e. Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang berasal dari sumber-sumber pendapatan yang dimiliki dan dikelola oleh daerah itu sendiri. Sebagaimana yang dinyatakan dalam

<sup>45</sup> Gesang Kurnia Betasoni, "Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak," 73.

<sup>46</sup> Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, dan Vanisya Agni Macella, "Implementasi Payment Point dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Bondowoso," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, Vol. 2 No. 1, 2024, 51.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa sumber pendapatan asli daerah terdiri dari:

- 1) Pajak daerah;
- 2) Retribusi daerah;
- 3) Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 4) Lain-lain pendapatan daerah yang sah.<sup>47</sup>

Pendapatan dari jenis PAD ini merupakan sumber pendapatan penting bagi pemerintah untuk membiayai program pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan PAD agar mencapai masyarakat yang sejahtera serta pembangunan daerah yang berkelanjutan (Nur Ika Mauliyah et al.).<sup>48</sup> Selain itu, PAD juga bertujuan untuk memberi daerah lebih banyak kebebasan untuk menggali dan mengelola sumber pendapatan di wilayahnya. Semakin banyak PAD yang diperoleh daerah, semakin bebas daerah membiayai pembangunan. Oleh karena itu, PAD sangat penting untuk menunjukkan keberhasilan daerah dalam mengelola aliran pendapatan di daerah (Nur Ika Mauliyah et al.).<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

<sup>48</sup> Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini, dan Muhammad Razif Aulia Effendi, "Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 1, 2023, 214.

<sup>49</sup> Nur Ika Mauliyah, Rani Anggriyani, Lailatul Munawaroh, dan Luluk Nur Khotimah, "Optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember," *Jurnal Bisnis Manajemen*, Vol. 1 No. 1, 2023, 100.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sendiri merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari perilaku atau kata-kata yang diamati dari subjek yang ada dalam penelitian, yang bertujuan untuk mengetahui kualitas dari objek yang diteliti. Penelitian deskriptif yang dimaksud bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara menyeluruh, luas, dan mendalam.<sup>50</sup> Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan hasil pengolahan data tentang strategi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Jember.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di UPT PPD Jember (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember) yang terletak di Jl. Teratai No.10-11, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

#### **C. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah orang yang menjadi sumber informasi atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian.<sup>51</sup> Dalam hal ini, yang menjadi subyek penelitian yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam perpajakan antara lain:

---

<sup>50</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf).

<sup>51</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 62.

a. Wajib Pajak

Wajib pajak yang dimaksud adalah orang yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Petugas Pajak

Petugas pajak yang dimaksud adalah petugas pajak UPT PPD Jember atau orang yang memiliki tugas untuk dapat melakukan penagihan pajak kendaraan bermotor terhadap wajib pajak. Dalam hal ini, petugas pajak yang dimaksud antara lain:

- 1) Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang mengetahui segala bentuk pembayaran dan upaya penagihan pajak kendaraan bermotor.
- 2) Anggitasari Titasing Yusdinar selaku Staf Pembayaran & Penagihan yang mengetahui segala bentuk pembayaran dan upaya penagihan pajak kendaraan bermotor.
- 3) Nova Anggraini selaku Staf Tata Usaha yang mengelola administrasi terkait penerimaan pajak kendaraan bermotor.

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah cara untuk mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku, yaitu dengan melihat atau mengamati secara langsung perilaku individu atau kelompok yang

sedang diteliti.<sup>52</sup> Dengan mendatangi lokasi secara langsung, peneliti di sini dapat melihat secara langsung proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam observasi ini peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif, di mana peneliti datang ke lokasi penelitian, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Tujuan adanya observasi ini untuk memperkuat data yang dibutuhkan dalam menjawab berbagai permasalahan dalam penelitian. Data yang dicari peneliti dalam observasi ini, yaitu:

- 1) Strategi yang diupayakan oleh petugas pajak untuk meningkatkan pajak kendaraan bermotor,
- 2) Hasil pendapatan yang diperoleh dari sektor pajak kendaraan bermotor.

b. Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan dengan tujuan tertentu dan dilakukan oleh dua orang, yaitu yang mengajukan pertanyaan dan yang memberi jawaban.<sup>53</sup> Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan membuat kerangka pertanyaan yang dipersiapkan terlebih dahulu sebelum wawancara dilakukan. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan peneliti, wawancara dengan responden dilakukan secara langsung atau tatap muka. Informasi yang diperoleh ditulis dan disimpan dalam rekaman suara. Informasi yang dibutuhkan peneliti berupa:

- 1) Informasi tentang strategi yang sudah diupayakan oleh petugas pajak untuk meningkatkan pajak kendaraan bermotor,

<sup>52</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 80.

<sup>53</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018), 186.

2) Hasil pendapatan yang diperoleh dari sektor pajak kendaraan bermotor.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data penelitian melalui pengumpulan informasi yang didokumentasikan, terdiri dari dokumen-dokumen tertulis maupun terekam.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan dokumen tertulis dan terekam, seperti:

- 1) Data terkait pajak kendaraan bermotor,
- 2) Data penerimaan pendapatan asli daerah,
- 3) Profil UPT PPD Jember,
- 4) Hasil dokumentasi peneliti saat melakukan wawancara di UPT PPD Jember.

**E. Analisis Data**

Analisis berarti perincian. Sehingga, analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan mengatur urutan data atau membuatnya lebih mudah dibaca dan dipahami.<sup>55</sup> Analisis data dilakukan pada penelitian ini dengan mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi, kemudian melakukan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/verifikasi. Dalam hal ini, reduksi data berarti memilih data utama dan memfokuskan pada data yang paling penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait topik yang diteliti. Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif hal ini bisa berbentuk bagan, uraian, *flowchart*, hubungan antar kategori, atau bentuk

<sup>54</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 85.

<sup>55</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 92.

lainnya. Dengan adanya penyajian data ini, data dapat tersusun dan semakin mudah dipahami. Kemudian langkah terakhirnya yaitu menarik kesimpulan/verifikasi. Jadi, temuan awal penelitian yang sebelumnya masih samar, setelah diteliti menjadi jelas.<sup>56</sup>

## F. Keabsahan Data

Agar data dari hasil penelitian lapangan dapat dipercaya, maka data tersebut harus diteliti kredibilitasnya. Artinya, datanya memang benar sesuai dengan kenyataan dan walaupun di ambil berulang kali akan tetap sama. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu cara untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan yang terjadi sewaktu pengumpulan data dilakukan. Dengan kata lain, peneliti dapat mengecek temuannya dengan jalan membandingkannya dengan menggunakan triangulasi.<sup>57</sup> Triangulasi berikut digunakan dalam penelitian ini:

### a. Triangulasi Sumber

Pada tahap ini, peneliti memeriksa kredibilitas data melalui pengecekan data dari berbagai sumber. Hal ini dilakukan untuk memastikan perspektif atau jawaban yang disampaikan informan adalah sama dan tidak berbeda sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

### b. Triangulasi Teknik

Pada tahap ini, peneliti menggali kebenaran informasi dengan memeriksa data dari sumber yang sama namun menggunakan teknik yang

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2022), 246-253.

<sup>57</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 332.

berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dari dokumentasi kemudian dievaluasi dengan wawancara atau observasi. Jika hasilnya berbeda, diskusi akan dilakukan untuk menentukan mana yang dianggap benar.<sup>58</sup>

### G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan peneliti sepanjang proses penelitian, yaitu:

- a. Tahap pra lapangan meliputi:
  - 1) Penentuan lokasi penelitian,
  - 2) Pemilihan objek penelitian,
  - 3) Melakukan survei obyek yang akan diteliti,
  - 4) Mencari referensi penelitian terdahulu dan mempelajari teori-teori yang dibutuhkan untuk penelitian,
  - 5) Berkonsultasi dengan dosen pembimbing mengenai proposal,
  - 6) Mengurus perizinan penelitian,
  - 7) Menyiapkan perlengkapan penelitian.
- b. Tahap pelaksanaan penelitian:

Setelah mendapat izin untuk melakukan penelitian, peneliti akan melakukan penelitian secara langsung dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang strategi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 274.

c. Tahap penyelesaian:

Setelah semua data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dikumpulkan, peneliti akan menganalisis kemudian mengolah data tersebut agar data yang diperoleh menjadi satu kesatuan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Profil

Pemerintah Daerah Jawa Timur melaksanakan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, serta Undang-Undang Darurat Nomor 11. Dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 November 1960 Nomor : P/361/A/Drh urusan pajak dibentuk di bagian Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur, yang kemudian berkembang menjadis Dinas Pajak Daerah Jawa Timur di Jalan Karet No. 90 Surabaya.

Tahun 1962 merupakan tonggak awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962, Dinas Pajak Daerah Jawa Timur dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, tanggal inilah yang digunakan untuk memperingati hari jadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Proses perubahan lembaga Dinas Pendapatan memerlukan perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan. Dalam mencapai visinya, keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur harus lebih responsif dalam menangani masalah dan

mampu memberikan jaminan bahwa pendapatan asli daerah akan diterima untuk menjalankan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di Jawa Timur.

Proses transformasi selanjutnya terjadi peralihan kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Hal ini menjadikan bidang keuangan sebagai bagian dari unsur pendukung urusan pemerintahan, sehingga bentuk organisasinya berubah menjadi Badan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 yang ditindaklanjuti dengan diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, terhitung pada bulan Januari 2017 Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur diubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.<sup>59</sup>

Dalam hal ini, Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember atau yang disingkat UPT PPD Jember dibentuk melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, yang sekarang terletak di Jl. Teratai No.10-11, Kaliwates Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Hingga saat ini, Kantor tempat pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dibagi menjadi dua wilayah, yaitu di Kantor Bersama Samsat Teratai yang terletak di Jl. Teratai No.10-11, Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember,

---

<sup>59</sup> Dokumendatasi, 19 Februari 2024.

dan Kantor Bersama Samsat Soebandi yang berlokasi di Jl. DR. Soebandi No.123, Patrang, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember.<sup>60</sup>

## 2. Tugas

Tugas Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember dalam hal ini yaitu melaksanakan sebagian tugas dari Badan di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan, serta pelayanan masyarakat.

## 3. Fungsi

UPT PPD Jember dalam melaksanakan tugasnya memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana program dan kegiatan teknis UPT;
- b. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pengumpulan pendapatan asli daerah;
- c. Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) di Kantor Bersama Samsat;
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait di Kantor Bersama Samsat;
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terkait pemungutan pendapatan asli daerah;
- f. Pelaksanaan tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat;
- g. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan UPT;

---

<sup>60</sup> Observasi di UPT PPD Jember, 15 Februari 2024.

h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

#### 4. Visi dan Misi

##### a. Visi

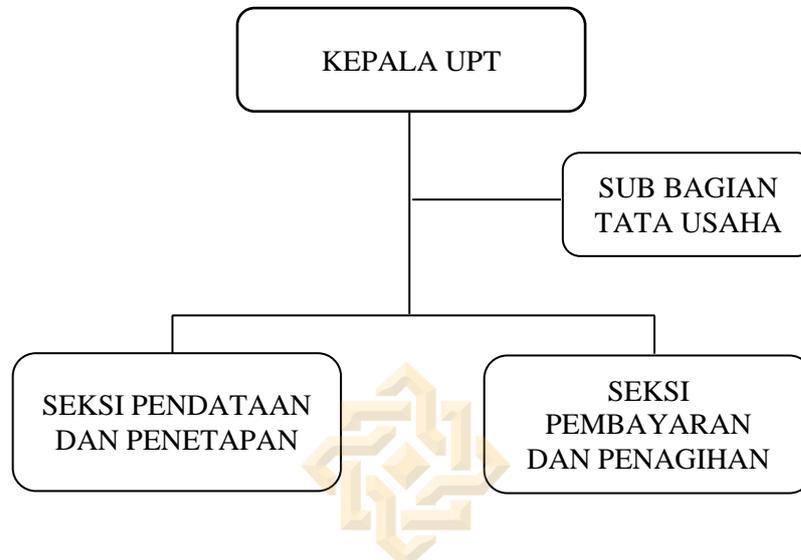
“Terwujudnya masyarakat Jawa Timur yang adil, sejahtera, unggul dan berakhlak dengan tata kelola pemerintahan yang partisipatoris inklusif melalui kerja bersama dan semangat gotong royong”.

##### b. Misi

Untuk dapat mencapai visi, perlu menempuh 4 misi sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan keseimbangan pembangunan ekonomi, baik antar kelompok, antar sektor dan keterhubungan wilayah;
- 2) Terciptanya kesejahteraan yang berkeadilan sosial, pemenuhan kebutuhan dasar terutama kesehatan dan pendidikan, penyediaan lapangan kerja dengan memperhatikan kelompok rentan;
- 3) Tata kelola pemerintahan yang bersih, inovatif, terbuka, partisipatoris memperkuat demokrasi kewargaan untuk menghadirkan ruang sosial yang menghargai prinsip kebhinekaan;
- 4) Melaksanakan pembangunan berdasarkan semangat gotong royong, berwawasan lingkungan untuk menjamin keselarasan ruang ekologi, ruang sosial, ruang ekonomi, dan ruang budaya.

## 5. Struktur Organisasi UPT PPD Jember



**Gambar 4.1**  
Struktur Organisasi UPT PPD Jember

Susunan atau struktur organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember terdiri dari:

- a. Kepala UPT,
- b. Sub Bagian Tata Usaha,
- c. Seksi Pendataan dan Penetapan,
- d. Seksi Pembayaran dan Penagihan.

Dari struktur organisasi di atas, dapat uraikan tugas-tugas yang melekat sebagai berikut:

- a. Kepala UPT, memiliki tugas:
  - 1) Kepala UPT dalam melaksanakan tugas menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan yang dipimpinnya,

- 2) Kepala UPT melaksanakan sistem pengendalian internal di lingkungan masing-masing,
  - 3) Kepala UPT bertanggungjawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan dan memberikan pengarahan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan,
  - 4) Kepala UPT dalam melaksanakan tugas melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap satuan organisasi di bawahnya,
- b. Tugas Sub Bagian Tata Usaha adalah sebagai berikut:
- 1) Melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum,
  - 2) Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian,
  - 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan,
  - 4) Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan dan peralatan kantor,
  - 5) Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat,
  - 6) Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga,
  - 7) Melaksanakan pengelolaan penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan,
  - 8) Melaksanakan pengelolaan kearsipan UPT,
  - 9) Melaksanakan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana,
  - 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.
- c. Seksi Pendataan dan Penetapan memiliki tanggung jawab:
- 1) Menyusun perencanaan kegiatan dan anggaran seksi pendataan dan penetapan,

- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan pendataan dan penetapan objek dan subjek pajak daerah dan retribusi daerah di wilayah kerja,
  - 3) Menyiapkan bahan pelaksanaan administrasi surat-surat perpajakan dan retribusi daerah,
  - 4) Menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan pajak dan retribusi daerah,
  - 5) Menyiapkan bahan pelaksanaan perhitungan/proyeksi penerimaan pendapatan asli daerah pada wilayah kerja,
  - 6) Menyiapkan bahan pelaksanaan administrasi dan menyediakan bahan pertimbangan terkait keberatan dan restitusi pajak daerah dan retribusi daerah,
  - 7) Menyiapkan bahan penyusunan laporan data objek dan penetapan pajak daerah, retribusi daerah,
  - 8) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi pendataan dan penetapan,
  - 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.
- d. Seksi Pembayaran dan Penagihan, memiliki tugas:
- 1) Menyusun perencanaan kegiatan dan anggaran seksi pembayaran dan penagihan,
  - 2) Meneliti dan menghimpun bukti-bukti pembayaran dari bendahara dan membukukan penerimaan pendapatan daerah berdasarkan surat tanda setoran,

- 3) Menerima dan menghimpun surat ketetapan pajak daerah sebagai bahan untuk melakukan penagihan,
- 4) Melaksanakan verifikasi pelunasan pembayaran pajak daerah,
- 5) Menerima, membukukan, menerbitkan dan menindaklanjuti surat-surat perpajakan serta mendistribusikan kepada petugas dinas luar sebagai bahan operasional,
- 6) Menyiapkan bahan pelaporan penerimaan dan penyetoran pendapatan asli daerah secara berkala,
- 7) Menyiapkan bahan penyusunan laporan piutang dan pencairan piutang pajak daerah dan retribusi daerah,
- 8) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan Seksi Pembayaran dan Penagihan,
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.<sup>61</sup>

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

### **1. Kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor**

Peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah salah satu upaya penting untuk mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Namun pada praktiknya, terdapat sejumlah kendala yang sering dihadapi. Berikut merupakan beberapa kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upayanya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor:

---

<sup>61</sup> Dokumentasi, 19 Februari 2024.

- a. Banyak kendaraan bermotor yang masih belum atas namanya sendiri

Seperti kita ketahui, *Dealer* merupakan pasar kendaraan bermotor yang menjadi salah satu pilihan utama bagi banyak orang dalam membeli maupun menjual kendaraannya. Sehingga hal ini dapat mempersulit dalam pendataan penagihan pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana pernyataan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menyatakan:

“Contohnya kalo beli di *Dealer*, bukan di *Showroom*. Kalo beli di *Dealer* kendaraan bekas itu kan atas nama orang lain, jadi itu mempersulit dalam melaksanakan pendataan penagihan PKB. Contohnya juga begitu kita datangi kerumahnya, seumpama Jalan Patimura No. 1 harusnya rumahnya Pak Indra, sesuai STNK data kendaraannya ya. Kita datangi kesana, ditagihlah ke Pak Indra, ternyata sama pak indra sudah dijual ke *Dealer*, kan gak tau sudah ada di mana kendaraannya, yaa toh. Pak Indra juga tidak punya kewajiban untuk membayar kendaraan tersebut karna dia sudah jual”.<sup>62</sup>

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa, ketika membeli kendaraan di *Dealer*, kebanyakan kendaraan itu masih atas nama orang lain dan belum dibalik nama, sehingga hal ini yang mempersulit pendataan penagihan PKB. Hal ini juga terjadi pada kendaraan yang dijual melalui *Dealer* dan terjadi perpindahan kepemilikan dari pemilik sebelumnya ke pembeli baru. Hal ini dapat mempersulit identifikasi dan penagihan pajak kendaraan, terutama jika data kepemilikan tidak diperbarui secara tepat. Untuk mengatasi kendala ini, penting untuk meningkatkan kerja sama antara pihak terkait, termasuk UPT PPD Jember dan *Dealer* kendaraan bermotor.

<sup>62</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

b. Adanya masalah geografis

Masalah geografis merupakan kondisi atau kendala terkait dengan lokasi geografis suatu tempat yang mempengaruhi aktivitas manusia atau lingkungan sekitarnya. Seperti yang disampaikan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan, sebagai berikut:

“Georafis itu kan kondisi daerah tersebut, banyak kendaraan yang ada di daerah pegunungan sana yang kita sulit untuk melacaknya”.<sup>63</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang rumahnya terletak di lereng gunung atau dataran tinggi seringkali sulit dijangkau secara efisien oleh petugas pajak, sehingga memperlambat proses penagihan. Faktor-faktor seperti infrastruktur jalan yang kurang baik, akses internet yang kurang memadai, dan pola pemukiman yang tersebar akan menyulitkan petugas pajak dalam melakukan penagihan pajak kendaraan bermotor. Sehingga, hal ini dibutuhkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memastikan semua warga negara dapat memenuhi pajak mereka dengan baik. Salah satu strategi untuk mengatasi hal ini adalah bekerja sama dengan kepala desa, lurah, atau perangkat desa setempat dalam hal menyebarkan informasi dan mengumpulkan data perpajakan.

---

<sup>63</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

- c. Kepemilikan kendaraan bermotor atas nama satu orang dengan banyak kendaraan

Hal ini biasa terjadi pada *dealer/sales* yang menjual kendaraan bermotor. Seperti penjelasan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menjelaskan sebagai berikut:

“Rata-rata orang gamau ambil pusing ya dek ya, jadi kamu beli sepeda atas nama *sales* itu, akhirnya gak kamu aja, banyak orang. Akhirnya nama si *sales* ini ada berpuluh-puluh kendaraan sepeda motor yang di pake itu, itu banyak seperti itu di sini”<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, pihak *dealer* atau *sales* motor juga bisa memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan dengan mengurus surat-surat pajaknya, sehingga kendaraan tersebut menjadi atas nama *sales*. Jadi ketika semua kendaraan bermotor yang dijualnya atas nama satu orang yaitu si *sales*, maka hal ini akan memperlambat proses pendataan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini perlu adanya koordinasi dengan pihak *dealer/sales* untuk memastikan kendaraan yang dijual kepada konsumen, didaftarkan atas nama pembeli yang sebenarnya.

- d. Karakteristik masyarakat di wilayahnya

Karakteristik masyarakat di suatu wilayah dapat dilihat dari ciri atau sifat yang membedakan mereka dengan masyarakat di wilayah

<sup>64</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

lain. Sebagaimana penjelasan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menyatakan:

“Kalo di sini di Jember ini, ini katanya sih Kecamatan X itu sudah masuk area *red zone*, jadi di sana banyak tunggakan kendaraan bermotor tidak membayar pajak, karna memang karakteristik masyarakatnya yang tidak peduli dengan pajak”.<sup>65</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik masyarakat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Karena karakteristiknya yang tidak peduli dengan adanya pajak, maka pendapatan di daerah tersebut akan berkurang dan hal ini bisa menghambat pembangunan ekonomi di daerah itu sendiri. Untuk itu perlu untuk memahami karakteristik masyarakat yang tidak peduli terhadap pajak dengan memberikan wawasan atau sosialisasi yang tepat guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap pajak kendaraan bermotor. Hal ini bisa juga dilakukan melalui operasi bersama di wilayah yang tidak peduli akan pajak, sehingga masyarakat di wilayah tersebut patuh terhadap pajak kendaraan bermotor.

e. Musim tanam ataupun musim panen

Di Jember sendiri banyak masyarakat yang terlibat dalam kegiatan pertanian. Biasanya, ketika musim tanam tiba, masyarakat enggan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan alasan tertentu, seperti prioritas pengeluaran yang berbeda dan keterbatasan

---

<sup>65</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

keuangan. Sesuai dengan pernyataan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menyatakan:

“Itu masuk juga dek, musim tanam dan musim panen jadi masuk di sana juga. Begitu musim tanam pasti orang yang bayar pajak sedikit, karna uangnya untuk beli tanaman, beli bibit ya toh.

Makanya masa tanam itu untuk pembayaran pajak itu pasti menurun, kalo panen baru tinggi lagi”.<sup>66</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, pada saat musim tanam masyarakat mungkin lebih memprioritaskan pengeluaran untuk kebutuhan pertanian seperti pupuk, bibit, dan lainnya. Hal ini dapat membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi sulit dilakukan. Untuk mengatasi masalah ini, UPT PPD Jember perlu memberikan pemahaman pada masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Bisa dengan sosialisasi yang dilakukan melalui pertemuan-pertemuan kelompok tani dan lain sebagainya.

- f. Kesadaran wajib pajak atau keinginan untuk bayar pajak masyarakat masih kurang

Rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, serta pandangan negatif terhadap pajak juga menjadi kendala dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana hasil wawancara dengan Mbak Anggitasari Titasing Yusdinar selaku Staf Pembayaran & Penagihan, yang menjelaskan:

<sup>66</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

“Kendalanya si kesadaran dari wajib pajaknya itu, keinginan untuk bayar pajaknya kadang kan ada wajib pajak yang terutama yang ini dek wajib pajak untuk kendaraan-kendaraan yang mereka gunakan hanya di sawah”.<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih kurang, terutama masyarakat yang kendaraannya hanya digunakan di sawah. Dalam hal ini masyarakat harus menyadari bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban. Untuk itu perlu adanya pendekatan dan sosialisasi terkait pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

## **2. Strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor**

Penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen penting dari pendapatan asli daerah yang berperan dalam mendukung pembangunan daerah. Namun, tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor seringkali tidak optimal, dikarenakan adanya kendala-kendala yang sudah dijelaskan sebelumnya. Untuk itu, dibutuhkan strategi yang tepat dan terencana agar penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat. Hal tersebut dilakukan UPT PPD Jember dalam upayanya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor untuk mendukung pendapatan asli daerah. Berikut merupakan data penerimaan pendapatan asli daerah di UPT PPD Jember.

---

<sup>67</sup> Anggitasari, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

**Tabel 4. 1 : Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah UPT PPD Jember 2023**

No.	Bulan	Pajak Kendaraan Bermotor (Rp)	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Rp)	Pajak Air Permukaan (Rp)	Retribusi Jasa Usaha (Rp)	Parkir Berlangganan (Rp)	Denda Pajak (Rp)	Total Pendapatan Asli Daerah 2023 (Rp)	%
	Target	230.961.000.000	133.998.000.000	500.000.000	96.000.000	1.256.000.000	-	366.811.000.000	100
1	Januari	20.407.255.433	11.822.994.800	33.628.000	8.807.000	82.873.700	34.800	32.355.558.933	8,82%
2	Februari	16.481.330.350	11.823.231.500	31.154.800	14.358.600	116.524.200	34.800	28.466.599.450	7,76%
3	Maret	18.367.877.300	11.925.281.100	45.138.150	12.546.300	94.301.350	12.400	30.445.144.200	8,30%
4	April	15.125.713.850	11.177.616.900	30.475.200	900.000	105.283.100	-	26.439.989.050	7,21%
5	Mei	21.686.592.550	11.653.867.500	43.837.900	18.594.800	82.841.200	-	33.485.733.950	9,13%
6	Juni	19.049.420.800	11.259.580.000	27.069.300	42.067.400	123.030.700	24.450	30.501.168.200	8,32%
7	Juli	20.872.375.700	10.748.217.500	60.796.850	15.524.900	101.901.800	61.800	31.798.816.750	8,67%
8	Agustus	19.469.191.850	12.054.550.000	211.550.050	11.002.200	118.595.100	-	31.864.889.200	8,69%
9	September	20.398.234.100	9.945.762.500	119.408.550	10.912.200	114.206.950	-	30.588.524.300	8,34%
10	Oktober	24.012.910.550	11.470.245.000	121.816.000	15.011.900	119.463.500	-	35.739.580.400	9,74%
11	November	23.338.770.417	10.447.654.600	39.603.400	11.312.200	133.242.850	230.600	33.970.814.067	9,26%
12	Desember	23.538.108.400	11.682.055.700	36.986.050	14.704.400	209.309.100	-	35.481.163.650	9,67%
<b>Total</b>		<b>242.747.781.300</b>	<b>136.011.057.100</b>	<b>801.464.250</b>	<b>175.741.900</b>	<b>1.401.573.550</b>	<b>364.050</b>	<b>381.137.982.150</b>	<b>103,91%</b>

Sumber: UPT PPD Jember 2023 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa, perbandingan penerimaan pajak dari bulan Januari hingga bulan Desember di tahun 2023 menunjukkan, penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor lebih unggul dari penerimaan lainnya yaitu mencapai Rp 242.747.781.300. Sehingga membuktikan bahwa penerimaan dari sektor PKB ini dapat mendukung penerimaan pendapatan asli daerah di UPT PPD Jember.<sup>68</sup>

Penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut didukung dengan adanya strategi-strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yaitu sebagai berikut:

a. Sosialisasi

Sosialisasi menjadi salah satu upaya UPT PPD Jember dalam memotivasi atau mendorong masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Jember agar menjadi perilaku yang taat akan pajak. Dalam sosialisasinya juga disampaikan terkait jadwal layanan unggulan dan tata cara pembayaran pajak, sehingga memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana penjelasan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menyatakan bahwa:

“Jadi upaya UPT untuk peningkatan pendapatan daerah dari pajak kendaraan bermotor ya, yang pertama itu kita kan sosialisasi melalui media radio terus melalui media brosur, banner. Yang kedua sosialisasi ke instansi-instansi contohnya ke kecamatan-kecamatan dan ke kantor desa. Sosialisasi melalui media sosial instagram, facebook di situ semua

<sup>68</sup> Dokumendatasi, 19 Februari 2024.

kegiatan kita diunggah di instagram dan facebook baik Samsat maupun kegiatan UPT”.<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kegiatan sosialisasi dilakukan melalui berbagai cara antara lain:

- 1) Melalui media massa radio, brosur, dan banner.
- 2) Sosialisasi ke instansi-intansi seperti ke kecamatan-kecamatan dan kantor desa yang dilakukan setiap satu bulan sekali.
- 3) Melalui media sosial seperti instagram dan facebook yang mengunggah semua aktivitas atau kegiatan di Samsat maupun di UPT.

b. Operasi Bersama

Operasi bersama merupakan kerja sama antara UPT PPD Jember dengan Satlantas Polres Jember dan juga Jasa Raharja dalam meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas dan kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor. Seperti kita ketahui di setiap daerah pasti ada saja orang yang kurang patuh terhadap aturan lalu lintas, bahkan ada saja surat-surat kendaraan bermotor yang tidak lengkap. Dengan adanya kerja sama antara UPT PPD Jember, Satlantas Polres Jember dan juga Jasa Raharja terkait adanya operasi bersama, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mematuhi aturan lalu lintas untuk mencegah terjadinya kecelakaan dan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melengkapi surat-surat kendaraan bermotor. Operasi bersama ini dapat

---

<sup>69</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

melibatkan berbagai kegiatan seperti sosialisasi tentang keselamatan berkendara dan pemeriksaan kendaraan untuk memastikan bahwa semua kendaraan yang beroperasi memiliki surat-surat kendaraan yang lengkap. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menyatakan bahwa:

“Selanjutnya, kita mengadakan operasi bersama dengan satlantas polres jember untuk tertib administrasi surat-surat kendaraan bermotor”.<sup>70</sup>

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Staf Pembayaran & Penagihan yaitu Mbak Anggitasari Titasing YUSDINAR yang menambahkan sebagai berikut:

“Operasi bersama itu setiap bulan kita lakukan sebanyak 6 kali kegiatan, jadi kita bersama-sama dengan kepolisian satlantas dan juga dari Jasa Raharja melakukan kegiatan operasi bersama biasanya kita fokuskan di titik-titik di lampu merah seperti di Gladak Kembar, di RRI, di Argopuro, di simpang empat SMP 2 di lampu merah biasanya di situ”.<sup>71</sup>

Dalam kegiatannya, operasi bersama ini dilakukan oleh pihak UPT PPD Jember dengan membagikan brosur terkait dengan layanan yang ada di Samsat agar supaya masyarakat tau apa saja layanan beserta jadwal yang ada di Samsat. Sedangkan dari pihak Polri dan Jasa Raharja yang mengedukasi pengguna jalan tentang keselamatan

<sup>70</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

<sup>71</sup> Anggitasari, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

dalam berkendara. Mbak Anggitasari Titasing Yusdinar juga menambahkan:

“Kalo dulu kita kan ada ini dek penagihan langsung kayak tilang di tempat. Jadi untuk tilang di tempat untuk beberapa tahun terakhir ini masih belum bisa kita lakukan, karena dari Polri juga belum keluar lagi surat aturan itu semenjak *Covid* itu dek”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa sebelum ada *Covid-19* UPT PPD jember mengadakan operasi bersama dengan melakukan tilang langsung atau tilang di tempat. Namun semenjak adanya *Covid* tersebut, tilang langsung tidak lagi dilakukan hingga saat ini, karena dari pihak Polri sendiri belum mengeluarkan aturan terkait tilang langsung tersebut. Jadi selama ini, operasi bersama hanya sekedar membagikan brosur, menginformasikan mengenai layanan apa saja yang ada di Samsat, dan edukasi tentang keselamatan dalam berkendara. Hal ini diharapkan agar supaya masyarakat minimal tau jadwal dan layanan apa saja yang ada di Samsat. Sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### c. Koordinasi dengan Instansi Terkait

Pajak kendaraan bermotor menjadi sumber pendapatan yang penting bagi pemerintah daerah, namun tingkat kepatuhan pembayarannya seringkali masih rendah. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antar instansi sangat penting untuk meningkatkan masyarakat yang patuh dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sebagaimana penjelasan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menjelaskan sebagai berikut:

“Koordinasi dengan instansi terkait itu banyak. Koordinasinya itu dengan *dealer* bisa, dengan instansi-instansi lain termasuk Polri, termasuk Kabupaten Kota. Jadi koodinasi itu menjalin hubungan”.<sup>72</sup>

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, UPT PPD Jember juga mengadakan koordinasi dengan beberapa instansi terkait seperti *Dealer*, Polri, Pemkab, dan instansi terkait lainnya untuk membicarakan suatu masalah sehingga mendapatkan pemecahan dan langkah-langkah penyelesaian dari suatu masalah, khususnya terkait dengan pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

d. Dinas Luar Penagihan Tunggakan PKB

Dinas luar penagihan merupakan upaya UPT PPD Jember dalam menyampaikan surat-surat perpajakan seperti SPOS, NPP, dan NTP kepada wajib pajak yang menunggak, dengan berbagai metode yaitu : via telepon dan dinas luar. Dinas luar ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi alamat wajib pajak yang telah melebihi masa laku pembayaran pajak. Sedangkan via telepon dilakukan melalui SMS Push dan WA Push yang digunakan sebagai upaya pemberitahuan kepada pemilik kendaraan bermotor agar segera melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum masa laku

<sup>72</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

pajak berakhir. Dinas luar penagihan ini menjadi salah satu strategi yang paling optimal dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, karena dilakukan secara intensif. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan:

“Strategi yang paling optimal yaa itu dinas luar penagihan, karena kan langsung ditagih ke wajib pajaknya, meskipun itu belum tentu langsung bayar toh, ya minimal kita itu mengingatkan di situ dengan membawa surat”.<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa, penagihan melalui dinas luar menjadi yang paling optimal dalam strateginya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Adapun upaya menagih pajak yang dilakukan UPT PPD Jember antara lain:

1) Menggunakan aplikasi SMS Push dan WA Push

Dalam upayanya, petugas penagihan pajak mengirimkan pesan kepada wajib pajak yang isinya pemberitahuan atau himbuan terkait pajaknya sebelum masa laku pajak berakhir.

Sebagaimana pernyataan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan:

“Tiap plat nomor itu kan kalo dia perpanjang di Samsat atau di layanan kan dimintai no. hp yang aktif, nah nanti dia terkumpul kita itu kirim SMS Push sebelum masa laku pajak berakhir, sebelum mati bahasanya. Jadi dikirim SMS diingatkan. Ada SMS Push dan WA Push, sebenarnya sama

<sup>73</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

saja cuman kalo WA kan lebih luas bisa ngirim video bisa ngirim kayak pemutihan nanti bisa ngirim brosur”.<sup>74</sup>

Jadi adanya SMS Push dan WA Push ini bertujuan untuk mengingatkan wajib pajak agar membayar pajaknya tepat waktu atau sebelum masa laku pajak berakhir. Sehingga diharapkan tidak ada keterlambatan dalam pembayaran pajaknya.

- 2) Melakukan dinas luar penagihan tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Dinas luar ini dilakukan dengan sistem *door to door* ke alamat wajib pajak yang telah menunggak pajak, dengan membawa surat-surat perpajakan seperti SPOS, NPP, atau NTP. Sebagaimana hasil wawancara dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menyatakan:

“Yang pertama itu kan ada SPOS, ada NPP, NTP dan NTP cetak ulang, itu yang kita lakukan, melakukan dinas luar untuk nagih dari 4 surat ini”.<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dinas luar penagihan pajak kendaraan bermotor dapat menggunakan surat-surat berikut dalam upaya penagihannya:

- a) SPOS (Surat Pendataan Subjek & Objek Pajak Kendaraan Bermotor)

SPOS ini merupakan surat untuk mendata kendaraan yang sudah melebihi tanggal jatuh tempo, yang dikeluarkan 15

<sup>74</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

<sup>75</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

hari setelah masa berlaku pajak kendaraan bermotor. Seperti pemaparan dari Bapak Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan:

“Seumpama kendaraan itu masa lakunya tanggal 1-1-2023, dia masa lakunya sampe 1-1-2024, satu tahun toh, terus orangnya ndak bayar sampe tanggal 15-1-2024. 15 hari setelah tanggal 1 di tahun 2024 itu akan muncul surat SPOS”.<sup>76</sup>

Dalam surat SPOS tersebut berisi keterangan yang menjelaskan kondisi kendaraan milik wajib pajak, antara lain: masih dimiliki, lapor jual, rusak, hilang atau kriminal/laka, alamat tidak jelas/pindah alamat. Jika memang kendaraan tersebut masih dimiliki, maka akan tetap ditagih sampai NTP.

b) NPP (Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor)

NPP merupakan surat pajak yang dikeluarkan UPT PPD Jember apabila wajib pajak belum membayarkan pajaknya 15 hari setelah dikeluarkannya surat SPOS (Surat Pendataan Subjek & Objek Pajak Kendaraan Bermotor).

c) NTP (Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor)

NTP atau Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan surat perpajakan yang dikeluarkan 30 hari setelah dikeluarkannya surat NPP, hal ini terjadi jika wajib pajak belum juga melunasi pajaknya.

<sup>76</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.



Sebagaimana pernyataan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan sebagai berikut:

“Kalo sudah 7 tahun akan dihapus tapi itupun dengan peraturan gubernur namanya penghapusan tunggakan kendaraan bermotor”.<sup>77</sup>

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Mbak Anggitasari Titasing Yusdinar selaku Staf Pembayaran & Penagihan, yang menjelaskan:

“Rencananya ada yang namanya ini dek penghapusan registrasi kendaraan bermotor, jadi untuk kendaraan yang pajaknya tidak diperpanjang selama 5 tahun *plus* tidak melakukan pembayaran pajak 2 tahun itu nanti dihapus registrasinya, jadi istilahnya kendaraannya seperti kendaraan baru lagi kita harus ngulang dari awal lagi, seperti kendaraan bodong itu wes kendaraan yang gak ada data-datanya”.<sup>78</sup>

Jadi kendaraan bermotor yang menunggak pajak selama 7 tahun akan dihapus dari data registrasi kendaraan bermotor.

Namun, hal ini masih dalam tahap sosialisasi. Diharapkan bahwa kebijakan ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Dalam hal ini, Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan juga menambahkan:

“Makanya Gubernur tiap tahun memberikan pemutihan. Pemutihan itu gunanya untuk mengurangi tunggakan yang tak tertagih ini, karna di situ bebas biaya administrasi. Jadi yang mati sampe 7 tahun itu tidak kena denda, cuma bayar pajak pokoknya saja, kan lebih ringan toh. Kalo bayar pas

<sup>77</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

<sup>78</sup> Anggitasari, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

tidak masa pemutihan kan dendanya besar itu dek, makanya Gubernur memberikan kebijakan juga di situ untuk pemutihan PKB”.<sup>79</sup>

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemerintah juga memberikan keringanan bagi wajib pajak yang telat bayar pajak dengan mengadakan pemutihan. Pemutihan merupakan program penghapusan atau pengurangan sebagian atau seluruh denda pajak kendaraan yang dikenakan kepada pemilik kendaraan. Adanya pemutihan ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap aturan pajak kendaraan bermotor. Berikut merupakan contoh brosur pemutihan PKB.



**Gambar 4.3**

Brosur Pembebasan Pajak Daerah 2023

<sup>79</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.



**Gambar 4.4**

Brosur Pembebasan Pajak Daerah 2023

e. Inovasi Pembayaran PKB

Setiap organisasi pasti ingin meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keamanan proses mereka. Dengan adanya kemajuan teknologi dan perubahan perilaku manusia, maka inovasi menjadi suatu keharusan untuk diupayakan. Inovasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat mencakup penggunaan teknologi informasi dan pendekatan yang lebih personal terhadap wajib pajak. Inovasi juga dapat berupa penerapan ide untuk mengoptimalkan strategi meningkatkan pajak kendaraan bermotor. Hal ini untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana penjelasan dari Bapak Faisal

Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menjelaskan bahwa:

“Dulu kan cuma adanya samsat berupa kantor, setelah itu kita berinovasi membuat samsat mobil/keliling itu, setelah itu kita buat *payment point* yang di bank Jatim itu, setelah itu kita buat *drive thru* yang di depan itu, setelah itu kita buat inovasi lagi kaya roxy *corner/mall*, setelah itu kita buat layanan di *e-cannel*”.<sup>80</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan inovasi pembayaran PKB melalui layanan unggulan seperti Samsat keliling, *drive thru*, *corner*, *payment point*, sajadah srikandi, dan juga *e-channel*. Bapak Faisal juga menambahkan bahwa yang paling banyak menerima pajak kendaraan bermotor yaitu dari layanan unggulan. Berikut inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Jember:

#### 1) Samsat Keliling

Samsat keliling atau yang disingkat *samling* adalah salah satu layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan juga SWDKLLJ yang dilaksanakan di dalam mobil. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke Kantor Samsat. Dalam layanan ini, UPT PPD Jember juga berinovasi dengan adanya speaker di mobil, sehingga masyarakat mengetahui

<sup>80</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

keberadaan mobil Samsat keliling. Seperti yang disampaikan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan:

“Di layanan samsat keliling itu kan ada corongnya di atas mobil, itu dia dihidupkan di jalan sampai tempat dia mangkal, itu namanya *woro-woro* (pengumuman) pake speaker itu lo, pemberitahuan secara suara”.<sup>81</sup>

Jadi dalam layanan Samsat selain terdapat jadwal di brosur, juga ada pengumuman atau pemberitahuan yang dilakukan menggunakan speaker. Tujuannya agar masyarakat tau keberadaan mobil Samsat keliling. Dalam proses pelayanannya, terdapat 3 mobil yaitu 2 dari Samsat Teratai dan 1 dari Samsat Soebandi. Berikut merupakan jadwal layanan Samsat keliling:

HARI	WAKTU	MOBIL 1	MOBIL 2	MOBIL 3
		LOKASI	LOKASI	LOKASI
<b>SENIN</b>	09.00 – 12.00 WIB	KENCONG (JALAN DIPONEGORO)	AMBULU (LAPANGAN GLORY)	TEMPUREJO (JL. KH ABULRAHMAN NO. 25)
<b>SELASA</b>	09.00 – 12.00 WIB	GUMUK MAS (JALAN R.A KARTINI)	WULUHAN (DEPAN BALAI DESA DUKUH DEMPOK)	MAYANG (JALAN RAJUNG DEPAN KANTOR DPU)
<b>RABU</b>	09.00 – 12.00 WIB	AMBULU (LAPANGAN GLORY)	UMBULSARI (TUGU SIMPANG TIGA)	KALISAT (DEPAN C. BEST KALISAT)
<b>KAMIS</b>	09.00 – 12.00 WIB	WULUHAN (JALAN PAHLAWAN NO. 75)	JENGGAWAH (ALUN-ALUN JENGGAWAH)	SUKOWONO (JALAN SUNBEI JAMBE/ LAP. BESAR)
<b>JUMAT</b>	09.00 – 11.00 WIB	BALUNG (TERMINAL LAMA)	ALUN-ALUN (DEPAN GRAPARI TELKOP)	PLAZA MATAHARI (PASAR TANJUNG)
<b>SABTU</b>	09.00 – 12.00 WIB	BALUNG (TERMINAL LAMA)	BANGSALSARI (DEPAN KORAMIL)	SILU (JALAN BANTUWANGU/ SEMPLAN)
<b>SAMSAT KELILING MALAM</b>				
<b>SENIN – JUMAT</b>		PUKUL 18.30-20.00		ALUN-ALUN JEMBER

**PERSYARATAN :**  
 1. STNK Asli    2. Tanda identitas diri yang sah  
 (KMP/ SIM/ MK/ KMP/ Paspor)

PENYAYITAN DAPAT DILAKUKAN SECARA ONLINE/ E-CHANNEL MELALUI :

SAMSAT, Allamart, Tokopedia, and other digital channels.

Gambar 4.5  
Jadwal Samsat Keliling 2023

<sup>81</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

**KANTOR BERSAMA SAMSAT JEMBER**



**SAMSAT KELILING PAGI**



**SAMSAT CORNER ROXY MALL**



**SAMSAT DRIVE THRU**



**SAMSAT KELILING MALAM**

**PERSYARATAN:**

1. Membawa STNK asli (bukan fotocopy)
2. Membawa tanda identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/KTA/PASSPORT asli)

**JADWAL LAYANAN UNGGULAN SAMSAT JEMBER 2023/2024**

HARI	WAKTU	SAMSAT KELILING BARAT			SAMSAT KELILING TIMUR			HARI	WAKTU	MODEL 3
		MODEL 1	MODEL 2	MODEL 3	MODEL 1	MODEL 2	MODEL 3			
SENIN	08.00 WIB-12.00 WIB	KENCONG DIRA PARK KENCONG	ARABUSA DIRA PARK ARABUSA	TERUPULUP Jl. KH. ABDURRAHMAN NO. 25	SENIN	19.00 WIB-21.00 WIB	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM			
SELASA	08.00 WIB-12.00 WIB	SEKUNDIHAS A. RAHAYU	WALUGARA DEPAN BALU DESA PUKUH DEMPOK	MALIKANG KANTOR REC. MALIKANG	SELASA	19.00 WIB-21.00 WIB	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM			
RABU	08.00 WIB-12.00 WIB	AMBULU LAPANGAN GORY	ORONGORONG TUGU SUPRANG TIGA	SAMSAT DEPAN C-BEST KAUSAT	RABU	19.00 WIB-21.00 WIB	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM			
KAMIS	08.00 WIB-12.00 WIB	WALUGARA DEPAN BALU DESA CULUM DEMPOK	JINGGARAWA ALUM ALUM JINGGARAWA	SINDHONGRO JL. SONDORAHAYU GUP. BONGAS	KAMIS	19.00 WIB-21.00 WIB	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM			
JUMAT	08.00 WIB-12.00 WIB	BALUNG DIRA PARK BALUNG	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM	PALASA TANJUNG MARTANI PALASA TANJUNG	JUMAT	19.00 WIB-21.00 WIB	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM			
SABTU	08.00 WIB-12.00 WIB	BALUNG DIRA PARK BALUNG	JINGGARAWA ALUM ALUM JINGGARAWA	SELO TERMINAL LORRA	SABTU	19.00 WIB-21.00 WIB	KOTA ALLEN-ALLEN DEPAN GRAPARI TELEKOM			

HARI	TERAKATI	SAMSAT DRIVE THRU		SAMSAT CORNER (ROXY MALL)	
		BAKORWIL (KAWADIMATI JEMBER)	PAGI	SORE	SORE
SENIN	08.00-12.00 WIB	08.00-12.00 WIB	10.00-14.00 WIB	15.00-20.00 WIB	
SELASA	08.00-12.00 WIB	08.00-12.00 WIB	10.00-14.00 WIB	15.00-20.00 WIB	
RABU	08.00-12.00 WIB	08.00-12.00 WIB	10.00-14.00 WIB	15.00-20.00 WIB	
KAMIS	08.00-12.00 WIB	08.00-12.00 WIB	10.00-14.00 WIB	15.00-20.00 WIB	
JUMAT	08.00-11.00 WIB	08.00-11.00 WIB	10.00-14.00 WIB	15.00-20.00 WIB	
SABTU	08.00-12.00 WIB	08.00-12.00 WIB	10.00-14.00 WIB	15.00-20.00 WIB	

**PEMBAYARAN JUGA DAPAT DILAKUKAN SECARA ONLINE/E-CHANNEL**













**Gambar 4.6**

Jadwal Layanan Unggulan 2023/2024

## 2) Samsat Drive Thru

Samsat *drive thru* ialah salah satu layanan pengesahan

STNK tahunan, pembayaran PKB dan juga SWDKLLJ. Seperti

pernyataan dari Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi

Pembayaran & Penagihan yang menyatakan bahwa:

“*Drive thru* itu layanan unggulan untuk wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan”.<sup>82</sup>

<sup>82</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa Samsat *drive thru* menjadi salah satu layanan Samsat yang tujuannya untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus turun dari kendaraannya. Samsat *drive thru* ini terletak di halaman depan Samsat Teratai dan juga di depan Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan Provinsi Jawa Timur V (BAKORWIL V) Jember.



**Gambar 4.7**

Jadwal Samsat Drive Thru dan Samsat Corner

### 3) Samsat *Corner*

UPT PPD Jember juga memiliki layanan Samsat *corner*, yaitu salah satu inovasi layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan juga SWDKLLJ yang terletak di pusat perbelanjaan/*mall* agar lebih dekat dengan masyarakat. Jadi, masyarakat tidak perlu ke Kantor Samsat untuk melakukan pembayaran PKB (pajak kendaraan bermotor) tahunan, cukup

datang ke Samsat *corner* di Mall terdekat. Samsat *corner* di Jember sendiri, berada di Roxy Square Jember.

#### 4) Samsat *Payment Point*

Samsat *payment point* adalah salah satu produk layanan unggulan Samsat Jember, yaitu tempat pembayaran PKB dan SWDKLLJ, juga pengesahan STNK yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat yang jauh dari Kantor Samsat. Sebagaimana hasil wawancara dengan Mbak Anggitasari Titasing Yusdinar selaku Staf Pembayaran & Penagihan, yang menjelaskan:

“*Payment point* itu di ini dek, ada 2 Samsat layanan *payment point* di Tanggul sama di Puger. Jadi sama sih sebenarnya itu salah satu produk layanan unggulan Samsat Jember. Karena di sana wajib pajaknya lebih banyak, di Tanggul itu banyak wajib pajaknya, juga di Puger itu kan mayoritas di sana kan nelayan kan ya, jadi menysasar masyarakat nelayan situ”.<sup>83</sup>

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, tempat pelaksanaan Samsat *payment point* terletak di luar Kantor Samsat Jember yang menysasar kepada masyarakat Puger dan Tanggul, karena mayoritas masyarakat di sana lebih banyak terutama menysasar kepada masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan. Dengan adanya Samsat *payment point* ini, diharapkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkat, sehingga tidak ada alasan lagi tempat pembayaran pajak yang jauh.

<sup>83</sup> Anggitasari, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

## 5) Samsat Sajadah Srikandi

UPT PPD Jember juga memiliki layanan jemput bola yang dinamakan Samsat Jelajah Daerah atau Sajadah Srikandi dengan petugas yang mayoritas adalah perempuan. Seperti yang disampaikan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan, bahwa:

“Di sini juga tiap upt itu punya layanan unggulan namanya kalo di Jember itu Srikandi, Srikandi itu layanan jemput bola dengan memakai kendaraan roda dua menerima panggilan minimal 10 wajib pajak”.<sup>84</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Mbak Anggitasari Titasing Yusdinar selaku Staf Pembayaran & Penagihan yang menambahkan sebagai berikut:

“Sajadah Srikandi itu kita bisa lewat telepon jadi misalkan ada 10 kendaraan gitu misalkan di komunitas arisan gitu ya ada 10 orang mau perpanjang pajak, bisa telepon Srikandi dan kita langsung datang ke tempat, kita proses di tempat. Jadi kita menyasar ke komunitas-komunitas gitu itu dek, ke kantor-kantor juga bisa”.<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, Sajadah Srikandi ini dilaksanakan apabila ada panggilan dari wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu dengan minimal 10 kendaraan. Dalam hal ini, petugas Sajadah Srikandi terdapat 2 petugas dengan 1 motor sebagai kendaraan operasionalnya. Adanya Sajadah Srikandi

<sup>84</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

<sup>85</sup> Anggitasari, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Februari 2024.

ini mencerminkan bahwa UPT PPD Jember salalu siap melayani wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

6) *E-Channel*

*E-channel* merupakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui PPOB, *mobile banking*, *e-wallet*, maupun *marketplace*. Sebagaimana pernyataan Bapak Faisal Ridwandi selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang menjelaskan bahwa:

“Kalo melalui *e-channel* kamu kan transaksi sendiri gak usah ke samsat ya toh, pake apa itu gopay, ke Indomaret, ke Alfamart, ini yang layanan mandiri dalam artian kamu bisa melaksanakan sendiri itu, tidak perlu petugas”.<sup>86</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-channel* dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus mengunjungi Kantor Samsat, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga, serta mengurangi adanya keterlambatan dalam pembayaran pajak. *e-channel* yang dimaksud seperti: *E-Samsat* Jatim, *Samsat Digital* Nasional, Agen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes/Samsat Bunda), Bank Jatim, Tokopedia, LinkAja, Gopay, Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Bank BTN, Pos Indonesia, JConnect, dan i.saku. Keberhasilan adanya *e-channel* tidak hanya bergantung

<sup>86</sup> Faisal Ridwandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 19 Februari 2024.

pada teknologi yang memadai, akan tetapi juga pada kesadaran masyarakat mengenai manfaat dan prosedur penggunaannya. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi menjadi sangat penting untuk dilakukan agar penggunaan *e-channel* ini menjadi efektif.



**Gambar 4.8**  
Brosur *E-channel*

### C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini, membahas temuan-temuan yang dihasilkan peneliti mengenai kendala dan strategi UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Diharapkan bahwa pembahasan ini akan memberikan wawasan yang berharga dan menunjukkan relevansi temuan dalam konteks yang lebih luas.

## 1. Kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor

Pada latar belakang tabel 1.1 yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa data penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Jember mengalami kenaikan dan penurunan. Berdasarkan temuan peneliti, kenaikan dan penurunan ini terjadi karena adanya kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam usahanya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun kendala-kendala ini tidak ditemukan kesamaan pada penelitian Gesang Kurnia Betasoni. Terdapat enam kendala yang ditemukan peneliti, antara lain:

- a. Banyak kendaraan bermotor yang masih belum atas namanya sendiri

Ketika seseorang membeli kendaraan di *Dealer* bukan di *Showroom*, kebanyakan kendaraan itu masih atas nama orang lain dan belum dibalik nama, sehingga hal ini yang mempersulit pendataan penagihan PKB. *Dealer* merupakan tempat di mana kendaraan dijual dari distributor kepada calon pembeli, biasanya berupa toko atau bengkel yang menjual kendaraan baru atau bekas. Dengan membeli kendaraan di *Dealer*, calon pembeli dapat memilih atau membeli kendaraan sesuai dengan kebutuhan dan *budget* yang dimiliki.<sup>87</sup>

Sedangkan *Showroom* adalah ruang atau tempat di mana kendaraan dipamerkan kepada calon pembeli yang biasanya berada di tempat strategis seperti di pusat perbelanjaan, jalan raya ataupun di pusat kota.

<sup>87</sup> Ibnu Fajri, "Perlakuan Berbeda terhadap Pembeli Motor Baru dengan Sistem Cash dan Kredit Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023), 48.

Dalam hal ini, calon pembeli dapat melihat, mencoba dan mendapatkan informasi tentang spesifikasi serta harga kendaraan tersebut dari *sales* sebelum memutuskan untuk membeli. Kendaraan yang dijual di *Showroom* seringkali merupakan milik resmi dari pabrikan atau distributor kendaraan. Pada penelitian Gesang Kurnia Betasoni tidak dijelaskan mengenai kendala dari banyaknya kendaraan bermotor yang masih belum atas namanya sendiri, sehingga penelitiannya tidak memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

b. Adanya masalah geografis

Wajib pajak yang rumahnya terletak di lereng gunung atau dataran tinggi seringkali sulit dijangkau secara efisien oleh petugas pajak, karena faktor-faktor seperti infrastruktur jalan yang kurang baik, akses internet yang kurang memadai, dan pola pemukiman yang tersebar sehingga memperlambat proses penagihan PKB. Kendala ini juga tidak ditemukan pada penelitian Gesang Kurnia Betasoni.

c. Kepemilikan kendaraan bermotor atas nama satu orang dengan banyak kendaraan

Hal ini biasa terjadi pada *dealer* yang menjual kendaraan bermotor. Pihak *dealer* atau *sales* motor biasanya juga memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan dengan mengurus surat-surat pajaknya, sehingga kendaraan tersebut menjadi atas nama *sales*. Jadi ketika semua kendaraan bermotor yang dijualnya atas nama satu orang

yaitu si *sales*, maka hal ini akan memperlambat proses pendataan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini tidak ditemukan kesamaan dengan penelitian Gesang Kurnia Betasoni.

d. Karakteristik masyarakat di wilayahnya

Karakteristik masyarakat juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Karena karakteristiknya yang tidak peduli dengan adanya pajak, maka pendapatan di daerah tersebut akan berkurang dan hal ini bisa menghambat pembangunan ekonomi di daerahnya sendiri. Kendala ini tidak ditemukan pada penelitian Gesang Kurnia Betasoni.

e. Musim tanam ataupun musim panen

Pada saat musim tanam, biasanya masyarakat enggan untuk membayar pajak karena alasan uangnya untuk tanaman, seperti pembelian pupuk, bibit, dan lainnya. Hal ini dapat membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi sulit dilakukan, karena prioritas uangnya untuk tanaman. Kendala ini juga tidak ditemukan pada penelitian Gesang Kurnia Betasoni.

f. Kesadaran wajib pajak atau keinginan untuk bayar pajak masyarakat masih kurang

Dalam hasil temuan peneliti, dijelaskan bahwa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak di UPT PPD jember masih kurang, terutama masyarakat yang kendaraannya hanya digunakan di sawah. Hal ini ditemukan kesamaan dengan penelitian Gesang Kurnia

Betasoni yang menyebutkan dalam penelitiannya sebagai faktor penghambat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.<sup>88</sup>

## **2. Strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor**

Berdasarkan temuan yang diperoleh peneliti melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi, terdapat lima strategi yang dilakukan UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yaitu dengan:

### **a. Sosialisasi**

Dari hasil temuan peneliti, strategi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Jember yang pertama yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi ini dilakukan melalui media massa radio, brosur, banner, sosialisasi ke instansi-intansi, dan juga melalui media sosial instagram dan facebook. Hal ini ditemukan kesamaan dengan strategi yang dilakukan oleh penelitian Silvia Maulida dan penelitian Andi Indah Lestari yang menjelaskan bahwa strategi yang dilakukan adalah sosialisasi. Namun pada penelitian Silvia Maulida tidak dijelaskan sosialisasi yang dilakukan menggunakan media apa

---

<sup>88</sup> Gesang Kurnia Betasoni, “Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah di Kabupaten Ponorogo” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018).

saja.<sup>89</sup> Sedangkan, pada penelitian Andi Indah Lestari dijelaskan sosialisasi dilakukan melalui media cetak berupa iklan dalam bentuk pamflet atau spanduk di pinggir jalan dan media elektronik yang berupa iklan di televisi, radio, maupun internet.<sup>90</sup>

b. Operasi Bersama

UPT PPD Jember dalam upayanya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak berjalan sendiri, namun juga bekerja sama dengan pihak-pihak terkait seperti Satlantas Polres Jember dan juga Jasa Raharja. Kegiatan dalam operasi bersama ini adalah membagikan brosur, menginformasikan mengenai layanan apa saja yang ada di Samsat, dan mengedukasi tentang keselamatan dalam berkendara. Operasi bersama ini, juga ditemukan kesamaan dengan penelitian Gesang Kurnia Betasoni yang menjelaskan bahwa kerja sama yang dijalin diwujudkan dalam bentuk operasi gabungan bersama Polisi, Jasa Raharja, dan juga Bank.<sup>91</sup>

c. Koordinasi dengan Instansi Terkait

UPT PPD Jember juga mengadakan koordinasi dengan beberapa instansi, seperti *Dealer*, Polri, Pemkab, dan instansi terkait lainnya untuk membicarakan suatu masalah sehingga mendapatkan

<sup>89</sup> Silvia Maulida, Amor Marundha, dan Uswatun Khasanah, "Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Drive Thru dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 3, 2023.

<sup>90</sup> Andi Indah Lestari AM dan Asriani, "Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang," *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021.

<sup>91</sup> Gesang Kurnia Betasoni, "Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah di Kabupaten Ponorogo" (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018).

pemecahan dan langkah-langkah penyelesaian dari suatu masalah, khususnya terkait dengan pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Koordinasi ini juga terdapat kesamaan dengan penelitian Gesang Kurnia Betasoni yang menjelaskan bahwa kerja sama yang dilakukan dengan Polisi, Jasa Raharja, Bank, *Dealer*, dan Kantor Pos, untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan menjaga hubungan baik dengan mereka.<sup>92</sup>

d. Dinas Luar Penagihan Tunggakan PKB

Dinas luar penagihan tunggakan PKB dilakukan UPT PPD Jember untuk menyampaikan surat-surat perpajakan seperti SPOS, NPP, dan NTP kepada wajib pajak. Dalam upayanya terdapat 2 kegiatan yaitu:

- 1) Menggunakan aplikasi SMS Push dan WA Push untuk memberikan pemberitahuan kepada wajib pajak terkait pajaknya sebelum masa laku pajak berakhir.
- 2) Melakukan dinas luar penagihan yang dilakukan dengan sistem *door to door* ke alamat wajib pajak yang telah menunggak pajak, dengan membawa surat-surat perpajakan seperti SPOS, NPP, atau NTP.

Dinas luar penagihan tunggakan PKB ini memiliki kesamaan dengan penelitian Andi Indah Lestari yang menjelaskan bahwa upaya

---

<sup>92</sup> Gesang Kurnia Betasoni, “*Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah di Kabupaten Ponorogo*” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018).

yang dilakukan yaitu dengan cara *door to door*, ialah mendatangi pintu ke pintu orang yang terlambat bayar pajak kendaraan bermotor dengan memberitahukan surat penagihan pajak daerah kepada mereka. Namun pada penelitiannya tidak dijelaskan dengan jelas apa saja surat-surat yang disampaikan kepada wajib pajak tersebut. Dalam penelitiannya juga tidak ditemukan kesamaan terkait dengan adanya SMS Push dan WA Push.<sup>93</sup>

e. Inovasi Pembayaran PKB

Salah satu strategi UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan inovasi pembayaran PKB. Dalam hasil temuan peneliti, layanan unggulan merupakan inovasi pembayaran PKB yang paling banyak menerima pajak kendaraan bermotor. Layanan unggulan yang dimaksud, antara lain:

1) Samsat Keliling

Inovasi yang dilakukan UPT PPD Jember salah satunya Samsat keliling. Samsat keliling atau samling adalah salah satu layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan juga SWDKLLJ yang dilakukan di dalam mobil. Dalam proses pelayanannya terdapat 3 mobil yaitu 2 dari Samsat Teratai dan 1 dari Samsat Soebandi. Hal ini memiliki kesamaan dengan

<sup>93</sup> Andi Indah Lestari AM dan Asriani, "Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang," *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021.

penelitian Artin Milleani dan Maryono yang membahas tentang Samsat Keliling.<sup>94</sup>

## 2) Samsat *Drive Thru*

Samsat *drive thru* merupakan salah satu layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan juga SWDKLLJ yang tujuannya untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus turun dari kendaraannya. Di Jember sendiri, Samsat *drive thru* terletak di halaman depan Samsat Teratai dan juga di depan Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan Provinsi Jawa Timur V (BAKORWIL V) Jember. Layanan ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Karmila dan Nurhikma yang membahas tentang layanan Samsat *drive thru*.<sup>95</sup>

## 3) Samsat *Corner*

Samsat *corner* ialah inovasi layanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan juga SWDKLLJ yang terletak di pusat perbelanjaan atau *mall* agar lebih dekat dengan masyarakat. Di Jember sendiri, Samsat *corner* terletak di Roxy Square Jember. Inovasi Samsat *corner* ini memiliki kesamaan dengan penelitian

<sup>94</sup> Artin Milleani dan Maryono, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal," *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 13 No. 1, 2020.

<sup>95</sup> Karmila dan Nurhikma, "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar," *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021.

Gesang Kurnia Betasoni yang menjelaskan bahwa Samsat *corner* di tempatkan pada plaza/mall/supermarket.<sup>96</sup>

#### 4) Samsat *Payment Point*

Samsat *payment point* adalah salah satu produk layanan unggulan Samsat Jember, yaitu tempat pembayaran PKB dan SWDKLLJ, juga pengesahan STNK yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat yang jauh dari Kantor Samsat. Di UPT PPD Jember sendiri lebih menyasar kepada masyarakat Puger dan Tanggul, karena mayoritas masyarakat di sana lebih banyak. Hal ini, memiliki kesamaan dengan penelitian Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, & Vanisyia Agni Macella yang menjelaskan bahwa Samsat *payment point* bertujuan untuk mempermudah para wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor agar tidak harus pergi ke Kantor pusat.<sup>97</sup>

#### 5) Samsat Sajadah Srikandi

UPT PPD Jember juga memiliki layanan jemput bola yang dinamakan Samsat Jelajah Daerah atau Sajadah Srikandi. Sajadah Srikandi dapat dilaksanakan apabila ada panggilan dari wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu dengan minimal 10 kendaraan. Layanan Sajadah Srikandi ini tidak

<sup>96</sup> Gesang Kurnia Betasoni, “Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah di Kabupaten Ponorogo” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018).

<sup>97</sup> Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, dan Vanisyia Agni Macella, “Implementasi Payment Point dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Bondowoso,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, Vol. 2 No. 1, 2024.

sama dengan penelitian Gesang Kurnia Betasoni, karena dalam penelitian Gesang menjelaskan bahwa layanan jemput bola yang dilakukan yaitu memakai mobil Samsat keliling untuk pergi ke daerah terpencil dan daerah dengan pajak kendaraan bermotor rendah.

6) *E-Channel*

UPT PPD Jember juga menggunakan layanan *e-channel* sebagai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui *E-Samsat* Jatim, Samsat *Digital* Nasional, Agen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes/Samsat Bunda), Bank Jatim, Tokopedia, LinkAja, Gopay, Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Bank BTN, Pos Indonesia, JConnect, dan juga i.saku. *E-channel* ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian Riza Frycilia dan Erma Setiawati yang membahas tentang *E-Samsat*, yaitu pembayaran yang dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti transfer lewat Bank, pusat perbelanjaan dan lainnya yang bekerja sama dengan Samsat.<sup>98</sup>

<sup>98</sup> Riza Frycilia S. dan Erma Setiawati, "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua Samsat Kota Surakarta)," *Jurnal Pendidikan Nusantara*, Vol. 2 No. 2, 2022.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, terkait dengan strategi meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dalam mendukung pendapatan asli daerah di UPT PPD Jember, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, UPT PPD Jember memiliki beberapa kendala, yaitu banyak kendaraan bermotor yang masih belum atas namanya sendiri, adanya masalah geografis, kepemilikan kendaraan bermotor atas nama satu orang dengan banyak kendaraan, karakteristik masyarakat di wilayahnya, musim tanam ataupun musim panen, serta kesadaran wajib pajak atau keinginan untuk bayar pajak masyarakat masih kurang.
2. UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor memiliki berbagai strategi, seperti sosialisasi, operasi bersama, koordinasi dengan instansi terkait, dinas luar penagihan tunggakan PKB, dan adanya inovasi pembayaran PKB. Dalam hal ini, dinas luar penagihan tunggakan PKB dan inovasi pembayaran PKB menjadi strategi yang paling berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya strategi-strategi tersebut, pendapatan dari sektor PKB mengalami peningkatan dibandingkan pendapatan dari sektor lainnya, yaitu mencapai Rp 242.747.781.300 di tahun 2023. Hal ini

menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat mendukung pendapatan asli daerah di UPT PPD Jember.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut beberapa saran dari peneliti:

1. Adanya pemberitahuan melalui instagram dan facebook sudah bagus. Namun perlu memberikan editan yang menarik dan kreatif dalam membuat konten, sehingga dapat membangun kesadaran dan menarik perhatian pengguna media sosial khususnya generasi muda.
2. Lebih memperluas sosialisasi kepada masyarakat, terlebih lagi kepada remaja atau orang dewasa yang saat ini lebih banyak memakai kendaraan bermotor dalam aktivitasnya. Hal ini, agar mereka memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas lagi lingkup penelitiannya tentang pajak kendaraan bermotor, terutama mengenai strategi untuk meminimalisir adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Annisa Surya dan Imam Agus Faisol. "Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan." *Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi* 12, No. 1 (2023).
- Akdon. *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Asriati dan Chanra S. "Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Meningkatkan Pendapatan Kota Makassar." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 12, No. 2 (2016): 112.
- Betasoni, Gesang Kurnia. "Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah di Kabupaten Ponorogo." Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018.
- Damayanti, Amanda Yulia, Annisa Nur Afifah, dan Suci Nasehati Sunaningsih. "Analisis Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Magelang Tahun 2018-2021." *Jurnal Maneksi* 12, No. 2 (2023).
- Eka, Mayda, Supranoto, dan T. Setiawan Pamungkas. "Efektifitas Program Samsat Corner di Kabupaten Jember." *Electronical Journal of Social and Political Sciences* 9, No. 3 (2022): 243.
- Faizah, Salma, dan Ajimat. "Pengaruh Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Kendaraan Bermotor Tarif Progresif terhadap Daya Beli Konsumen." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 19, No. 2 (2022): 16.
- Fajri, Ibnu. "Perlakuan Berbeda terhadap Pembeli Motor Baru dengan Sistem Cash dan Kredit Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak." Skripsi, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023.
- Frycilia, Riza, dan Erma Setiawati. "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Drive Thru Samsat Keliling, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua Samsat Kota Surakarta)." *Jurnal Pendidikan Nusantara* 2, No. 2 (2022).
- Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah. "Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur." *Jurnal Online Insan Akuntansi* 5, No. 1 (2020).

Hidayatullah, M.F., Nathania Nur Rafidah, Nikmatul Masruroh, dan Nur Ika Mauliyah. "Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan Tiktok Pada Butik Dot.id." *Human Falah* 9, No. 1 (2023): 129.

<https://bapenda.jatimprov.go.id/info/pad>

Indonesia, Republik. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Indonesia, Republik. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Indonesia, Republik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Indonesia, Republik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Indonesia, Republik. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Indonesia, Republik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Irkham, Mohammad dan Dewi Indriasih. "Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes." *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer* 1, No. 2 (2021).

Karmila dan Nurhikma. "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar." *Journal of Management* 4, No. 1 (2021).

Lestari, Andi Indah dan Asriani. "Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang." *Journal of Management* 4, No. 1 (2021).

Maulida, Silvia, Amor Marundha, dan Uswatun Khasanah. "Akses Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Drive Thru dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 2, No. 3 (2023).

Mauliyah, Nur Ika, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini, dan Muhammad Razif Aulia Effendi. "Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* 2, No. 1 (2023): 214.

- Mauliyah, Nur Ika, Rani Anggriyani, Lailatul Munawaroh, dan Luluk Nur Khotimah. “Optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.” *Jurnal Bisnis Manajemen* 1, No. 1 (2023): 100.
- Milleani, Artin, dan Maryono. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal.” *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 13, No. 1 (2020).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Nasution, Juliana, dan Bardatus Syahriyah L. “Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, No. 1 2022.
- Novitasari, Bintang Suci Clovenia Dyan. “Upaya Penagihan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT PPD Jember dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin : Antasari Press, 2011. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR_METODOLOGI_PENELITIAN.pdf).
- Rosandi, Ahmad, dan Sri Hariati. “Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros.” *Jurnal Studi Kepemerintahan* 5, No. 1 (2022): 15.
- Saputri, Dwi Anggraeni dan Angga Jaya Saputra. “Pengaruh Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung Periode Tahun 2016-2018.” *Accounting Global Journal* 4, No. 1 (2020).
- Suandy, Erly. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2022.
- Suharyadi, Dedi, Rini Martiwi, dan Eulin Karlina. “Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada BPRD Provinsi DKI Jakarta.” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 6, No. 2 (2019): 150.

Suratman, Wage, Elyanti Rosmanidar, dan Yuliana Safitri. "Pengaruh Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Jumlah Penduduk terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sarolangun Tahun 2016-2020." *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi* 1, No. 1 (2023).

Sutedi, Adrian. *Hukum Pajak*. Jakarta : Sinar Grafika, 2013.

Zahriyah, Aminatus, Ibrotul Hasanah, dan Vanisya Agni Macella. "Implementasi Payment Point dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Bondowoso." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* 2, No. 1 (2024): 51.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS MASALAH
Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah di UPT PPD Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor</li> <li>Pendapatan Asli Daerah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pajak Daerah</li> <li>Pajak Kendaraan Bermotor</li> <li>Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor</li> <li>Pendapatan Asli Daerah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Seksi Pembayaran &amp; Penagihan</li> <li>Staf Pembayaran &amp; Penagihan</li> <li>Staf Tata Usaha</li> <li>Wajib Pajak</li> <li>Dokumentasi</li> <li>Buku</li> <li>Skripsi</li> <li>Jurnal</li> <li>Website</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif</li> <li>Teknik pengumpulan data:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Observasi</li> <li>Wawancara</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>Keabsahan data menggunakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Triangulasi sumber</li> <li>Triangulasi teknik</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana strategi yang dilakukan oleh UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?</li> <li>Apa kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor?</li> </ol>

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rani Anggriyani  
NIM : 204105030076  
Program Studi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah di UPT PPD Jember”** adalah hasil karya orisinal saya sendiri, kecuali yang secara tertulis dikutip dan disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 April 2024

Saya yang menyatakan



**Rani Anggriyani**  
NIM. 204105030076

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## PEDOMAN WAWANCARA

Berikut merupakan pertanyaan wawancara yang diajukan kepada informan (UPT PPD Jember):

1. Apa saja strategi yang dilakukan UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?
2. Apa bisa dijelaskan terkait jadwal dari tiap strategi yang dilakukan?
3. Apa saja layanan yang ada di UPT PPD Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?
4. Apa bisa dijelaskan terkait jadwal layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah ada target tersendiri dalam penagihan pajak kendaraan bermotor?
6. Bagaimana dengan wajib pajak yang sudah menunggak lama, apakah masih dilakukan upaya penagihan?
7. Apa strategi yang paling optimal dalam penagihan pajak kendaraan bermotor dan kenapa bisa dikatakan optimal?
8. Apa strategi yang paling banyak menerima pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor?
9. Apakah ada kendala selama melakukan penagihan pajak kendaraan bermotor?
10. Kenapa target PAD di tahun 2020 menurun, sehingga pendapatannya juga turun?







PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**UPT. PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH JEMBER**  
Jl. Teratai No. 10-11 Telp. (0331) 332088 Fax (0331) 323300 e-mail [uptbpdjember@gmail.com](mailto:uptbpdjember@gmail.com)  
**JEMBER, 68133**

Jember, 29 April 2024

Nomor : 000.1/2601/202.629/2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Laporan Hasil Penelitian  
Mahasiswa

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri

Jember

di

JEMBER

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jember Nomor : B-66/Un.22/7.a/PP.00.9/02/2024 tanggal 7 Februari 2024 perihal sebagaimana pokok surat dimaksud, maka bersama ini kami sampaikan mahasiswa berikut :

No.	NAMA MAHASISWA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Rani Anggriyani	204105030076	Akuntansi Syariah

Telah melaksanakan Penelitian selama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Tanggal 15 Februari 2024 s.d 15 Maret 2024 pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH  
JEMBER

**ISMAWAN TARAMURTI, S.H., M.M.**

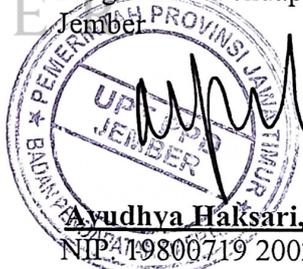
Pembina Tingkat I

NIP. 19691019 199403 1 004

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN**  
**UPT PPD JEMBER**

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	12 Februari 2024	Menyerahkan surat izin penelitian ke UPT PPD Jember.	
2.	15 Februari 2024	Menerima surat persetujuan izin penelitian di UPT PPD Jember, pra-wawancara, dan melaksanakan observasi penelitian.	
3.	16 Februari 2024	Melaksanakan wawancara penelitian dengan beberapa wajib pajak.	
4.	19 Februari 2024	Melaksanakan wawancara penelitian dengan Bapak Faisal Ridwandi dan Mbak Nova Anggraini, meminta profil data UPT PPD Jember, data realisasi PAD, dan data terkait pajak kendaraan bermotor.	
5.	21 Februari 2024	Melaksanakan wawancara penelitian dengan Mbak Anggitasari Titasing Yusdinar dan Bapak Faisal Ridwandi.	
6.	29 April 2024	Bimbingan skripsi penelitian.	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Jember, 29 April 2024  
KIAI HAJI ACHMAD SYAFI  
JEMBER  
Kepala Sub. Bagian Tata Usaha  
Unit Pelaksana Teknis  
Pengelolaan Pendapatan Daerah  
Jember

  
  
**Ayudhya Haksari, S.E., M.Si.**  
NIP. 19800719 200212 2 002

## DOKUMENTASI



Gambar Kantor UPT PPD Jember



Wawancara dengan Bapak Faisal Ridwandi, S.E., M.M.  
selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan



Wawancara dengan Bapak Faisal Ridwandi, S.E., M.M.  
selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan



Wawancara dengan Mbak Anggitasari Titasing  
Yusdinar, S.E. selaku Staf Pembayaran & Penagihan



Wawancara dengan Mbak Nova Angraini, A.Md.  
selaku Staf Tata Usaha



Wawancara dengan Wajib Pajak



Wawancara dengan Wajib Pajak



Wawancara dengan Wajib Pajak





## BIODATA PENULIS



Nama : Rani Anggriyani  
NIM : 204105030076  
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 07 Maret 2002  
Alamat : Jl. Raung Ajung Klanceng, Kabupaten Jember  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Email : [ranianggriyani7@gmail.com](mailto:ranianggriyani7@gmail.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Ajung 02 (2009-2014)
2. SMPN 1 Ajung (2014-2017)
3. SMKN 4 Jember (2017-2020)
4. UIN KHAS Jember

### RIWAYAT ORGANISASI

1. PMR SMKN 4 Jember
2. KSR PMI Unit UIN KHAS Jember