

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR MELALUI PROGRAM SAMSAT KELILING PADA  
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) WILAYAH TAKALAR**

**SISKA SAFITRI MAKMUR**

**E011171008**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2021**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRAK

**SISKA SAFITRI MAKMUR (E011171008), Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar. 74 Halaman + 5 Gambar + 7 Tabel + 40 Kepustakaan + Lampiran, dibawah Bimbingan Prof. Dr. Haselman M. Si. dan Dr. Adnan Nasution, S.Sos., M. Si.**

Samsat Keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Tujuan Samsat Keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan data sekunder yang berasal dari dokumen, dan peraturan-peraturan yang berkaitan. Adapun variabel yang digunakan adalah (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi, (3) Adaptasi.

Hasil penelitian Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar, menunjukkan bahwa indikator pencapaian tujuan berdasarkan sub indikator waktu pencapaian sudah terlaksana secara efektif, dan dari sub indikator sasaran juga sudah terlaksana secara efektif. Dilihat dari indikator integrasi dapat dikatakan belum maksimal, dapat dilihat dari sub indikator sosialisasi yaitu belum adanya sosialisasi khusus yang dilakukan kepada masyarakat, meskipun sub indikator prosedur telah terlaksana dengan baik. Indikator adaptasi juga belum maksimal meskipun dalam sub indikator peningkatan kemampuan telah terlaksana dengan efektif akan tetapi dari segi sarana dan prasarana belum memadai/efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling dapat dikatakan efektif dikarenakan dari 4 indikator telah terpenuhi dari 6 sub indikator.

***Kata kunci : Efektivitas, Pajak, Samsat Keliling.***



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRACT

**SISKA SAFITRI MAKMUR (E011171008), Effectiveness of Motor Vehicle Tax Collection Services through the Mobile Samsat Program at the Office of the One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) in the Takalar Region. 74 Pages + 5 Pictures + 7 Tables + 40 Bibliography + Attachments, under Prof. Dr. Haselman M. Si. and Dr. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si.**

Mobile Samsat is a yearly STNK validation service, PKB and SWDKLLJ payments in a vehicle using the ball pick-up method, namely by visiting the vehicle owner / any tax that is far from the main Samsat service center. The purpose of the Mobile Samsat is to improve the quality of public services, especially the payment of Motor Vehicle Tax (PKB).

This study used qualitative research methods. Sources of data used are primary data obtained from interviews and observations with secondary data from documents and related regulations. The variables used are (1) Goal Achievement, (2) Integration, (3) Adaptation.

The results of research on Motor Vehicle Tax Collection Services through the Mobile Samsat Program at the Office of the One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) in the Takalar Region, show that the indicators based on the time sub-indicators have been implemented effectively, and from the target sub indicators have also been implemented effectively. Judging from the integration indicator, it can be said that it has not been maximal, it can be seen from the socialization sub-indicator, namely the absence of special socialization that has been carried out to the community, even though the procedure sub-indicator has been carried out well. The indicators are also not maximal even though the sub-indicators of capacity building have been implemented effectively, but in terms of facilities and infrastructure it is not yet adequate / effective. So it can be said that the motor vehicle tax collection service authority through the Samsat Kelilin program can be said to be effective because of the 4 indicators have been fulfilled from 6 sub indicators.

***Keywords: Effectiveness, Tax, Mobile Samsat.***

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siska Safitri Makmur  
NIM : E011171008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar"

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. .

Makassar, 22 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing I,

Prof. Dr. Haselman, M.Si

NIP 1950923 198403 1 001

Pembimbing II,

Adnan Nasution, S.Sos, M.Si

NIP 19740707 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik

  
Dr. Nuridin Nara, M.Si

NIP. 19630903 198903 1 002

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siska Safitri Makmur  
NIM : E011171008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar"

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Selasa Tanggal 22 Juni 2021

Makassar, 22 Juni 2021

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Haselman, M.Si

(.....)

Sekretaris Sidang : Adnan Nasution, S.Sos, M.Si

(.....)

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si

(.....)

2. Dr. Syaribulan, M.Si

(.....)



## LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siska Safitri Makmur  
NIM : E011171008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar" Adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 22 Juni 2021

Yang menyatakan



Siska Safitri Makmur  
E011171008

## KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam yang gelap gulita ke alam yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna disebabkan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis telah berupaya memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritikan, koreksi maupun saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan berikutnya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, motivasi serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua penulis, Almarhum Patta saya Abd. Makmur yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh Yang Kuasa sebelum melihat saya

mengenakan toga yang dia impikan dan Bundaku tercinta Sitti Muliati. Demikian pula kepada saudara-saudara penulis Awaluddin Makmur, Isnaeni Wahyuni Makmur, Sri Nasrun Makmur, Eka Lestari Makmur, Panca Hardi Makmur dan semua ipar-ipar saya telah memberikan dukungan kepada penulis selama ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi;
2. Dr. Haselman, M.Si selaku pembimbing I dan Adnan Nasution, S.Sos.M.Si, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis;
3. Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. H. Syaribulan, M. Si. selaku tim penguji. Terima kasih atas waktu, masukan serta arahannya;
4. Para dosen program studi Administasi Publik UNHAS terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan, serta staff akademik (Ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili) yang telah membantu penulis dalam pengurusan kelengkapan administratif penulisan skripsi;
5. Para pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti;

6. Teman-teman LEADER 2017 (*Loyalty & Educated of Administrative Generation*) terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan di kampus semoga cita-cita kita semua dapat tercapai, sukses untuk kalian semua;
7. Terima kasih untuk kesayangan “Gemmes” Kimlulu, Wida Pesek, Muti To’be karena selalu ada, memberi dukungan dan semangat untuk penulis. Terima kasih untuk waktunya menemani penulis di masa-masa sedih maupun bahagia penulis. Semoga kalian semua sukses dan bisa meraih impian kita , aamiin;
8. Terima kasih teman seperjuangan “Cewe Cantik” Riska, Niken dan Vinka karena selalu memberi semangat kepada penulis, dan terimakasih juga “GengCantik” Ica, Feby, Diah, Pipo, Ayu, Nisa, Musda, Wulan terima kasih telah membantu penulis selama proses perkuliahan, semoga kalian semua sukses dan impian kalian terwujud;
9. Terima kasih kepada warga HUMANIS FISIP UNHAS, RELASI 012, RECORD 013, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME 016, LENTERA 018 dan MIRACLE 2019;
10. Teman-teman KKN Gel.104 Kelompok 1 Wilayah Takalar;
11. Terima kasih kepada EXO, NCT127, NCTDREAM, WAYV, NCT U, STRAYKIDS, DAY6, TREASURE karena hadir di waktu yang tepat, memberikan motivasi, keceriaan, kebahagiaan dalam hidup penulis, terima kasih atas kehadiran Sehun, Mark, Hendery, Jaehyun, Jaemin, Asahi, Jaehyuk, Hyunsuk, Haruto, Jeonghan, Hyunjin, Songkang, Angga yang

telah hadir dalam hidup penulis dengan hal-hal yang dapat mendatangkan kebahagiaan;

12. Terima kasih kepada teman online dan teman halu “Exo-L” , “NctZen” , ”Treasure Maker” , “Stay” , “MayDay ” karena telah memberi keceriaan kepada penulis;
13. Terima kasih teman saya Arpyanti dan Risna sahabat tercinta yang telah membantu, menemani dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
14. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, maupun mendoakan penulis selama ini.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan dan dorongan saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Juni 2021

Penulis

Siska Safitri Makmur

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>Daftar Tabel</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>I.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>I.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>I.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>I.4 Manfaat penelitian</b> .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>II.1 Konsep Efektivitas</b> .....	9
<b>II.1.1 Defenisi Efektivitas</b> .....	9
<b>II.1.2 Perspektif Efektivitas</b> .....	11
<b>II.1.3 Pendekatan Efektivitas Organisasi</b> .....	13
<b>II.2. Konsep Pelayanan Publik</b> .....	22
<b>II.2.1 Definisi Pelayanan Publik</b> .....	22
<b>II.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik</b> .....	24
<b>II.2.3 Tujuan Pelayanan Publik</b> .....	25
<b>II.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik</b> .....	26
<b>II.3 Konsep Pajak</b> .....	27
<b>II.3.1 Defenisi Pajak</b> .....	27
<b>II.3.2 Fungsi Pajak</b> .....	30
<b>II.3.3 Syarat Pemungutan Pajak</b> .....	30
<b>II.3.4 Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat, dan Pemungutannya</b> .....	31

<b>II.3.5 Cara Pemungutan Pajak .....</b>	<b>33</b>
<b>II.3.6 Sistem Pemungutan Pajak .....</b>	<b>34</b>
<b>II.3.7 Asas Pemungutan Pajak.....</b>	<b>35</b>
<b>II.3.8 Perlawanan Terhadap Pajak .....</b>	<b>36</b>
<b>II.4. Konsep Pajak Daerah.....</b>	<b>36</b>
<b>II.4.1 Jenis Pajak Daerah .....</b>	<b>37</b>
<b>II.4.2 Tarif Pajak Daerah.....</b>	<b>38</b>
<b>II.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>40</b>
<b>II.5.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>41</b>
<b>II.5.2 Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>41</b>
<b>II.5.3 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>42</b>
<b>II.5.4 Dasar Pengenaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>42</b>
<b>II.5.5 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>43</b>
<b>II.5.6 Kepatuhan Perpajakan .....</b>	<b>45</b>
<b>II.6 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>46</b>
<b>II.7 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>48</b>
<b>II.8 Kerangka Pikir.....</b>	<b>50</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
<b>III.1 pendekatan penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>III.2 Tipe Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>III.3 Unit Analisis.....</b>	<b>52</b>
<b>III.4 Narasumber atau Informan .....</b>	<b>53</b>
<b>III.5 Sumber Data .....</b>	<b>53</b>
<b>III.6 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>III.7 Teknik Pengumpulan data .....</b>	<b>54</b>
<b>III. 8 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>55</b>
<b>III. 9 Fokus Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
<b>IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Takalar.....</b>	<b>58</b>
<b>IV.1.1 Kondiri Geografis dan Topografi Kabupaten Takalar.....</b>	<b>59</b>
<b>IV.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Takalar.....</b>	<b>62</b>
<b>IV.2 Sejarah Terbentuknya Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar .....</b>	<b>63</b>

<b>IV.2.1 Visi, Misi Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar</b> .....	65
<b>VISI:</b> .....	65
<b>MISI:</b> .....	65
<b>IV.2.2 Gambaran Data Pegawai Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (SAMSAT Takalar)</b> .....	66
<b>IV.2.3 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Wilayah Takalar Bapenda Sulsel.</b> .....	68
<b>IV. 1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pada Kantor SAMSAT Wilayah Takalar</b> .....	69
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	79
<b>V.1 Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar</b> .....	79
<b>V.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling di Kabupaten Takalar.</b> .....	90
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	91
<b>VI.1 Kesimpulan</b> .....	91
<b>VI.2 Saran</b> .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
<b>LAMPIRAN</b> .....	96

## **Daftar Gambar**

<b>Gambar 2.1 Tiga Perspektif .....</b>	<b>11</b>
<b>Gambar 2.2 Sebab-Sebab .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 2.3 Kerangka Pikir .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.1 Peta Kabupaten Takalar .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 5.1 Mekanisme Perpanjangan dan Pengesahan R2/R4.....</b>	<b>78</b>

## Daftar Tabel

<b>Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 1.12 Jumlah Kepemilikan Kendaraan Bermotor di Kabupaten.....</b>	<b>5</b>
<b>Takalar. Tabel 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.1 Daftar Pegawai UPT Pendapatan Wilayah Takalar.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling .....</b>	<b>80</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu devisa negara dan sumber dana terbesar dalam pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan kewenangannya pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah.

Tujuan otonomi daerah adalah untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, mengurangi kesenjangan antar daerah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan, potensi maupun karakteristik di daerah masing-masing.

Dengan adanya otonomi daerah, maka pemerintah daerah diberikan wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Salah satu factor kemampuan daerah yang mendukung pelaksanaan pemerintah dan pembangunan di daerah adalah tersedianya dana keuangan daerah yang memadai. Oleh karena itu pemerintah daerah harus dapat mengupayakan peningkatan

penerimaan yang berasal dari daerah itu sendiri sehingga dapat memaksimalkan keuangan daerah yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan pembangunan. Dengan ini akan memberikan keluasaan bagi daerah untuk mengarahkan penggunaan keuangan daerah yang bersangkutan.

Mengingat bahwa pajak merupakan sumber terbesar bagi penerimaan negara terutama anggaran pendapatan dan pengeluaran belanja negara (APBN). Hasil pajak tersebut dipergunakan untuk mendanai kebutuhan negara dalam kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan sarana publik (Siahaa,2013). Penerimaan dari sektor perpajakan masih merupakan sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah . berlakunya otonomi daerah mendorong pemerintah daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur dan menjalankan aturan penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan pajak tersebut dapat dilihat dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu salah satunya yang berasal dari penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan. Penerimaan dari pajak kendaraan bermotor berpengaruh besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada suatu daerah.

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak ialah kontribusi wajib kepada Negara yang tertuang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan

kewenangan pajak dikelompokkan menjadi dua, yakni pajak negara dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah.

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Takalar yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau yang dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Samsat tersebar di tiap-tiap Kabupaten/Kota di seluruh Sulawesi Selatan samsat adalah suatu sistem Administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu Gedung. Samsat merupakan suatu sistem atau kerjasama antara Polisi Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Perseo) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK (Surat dan Tanda Nomor Kendaraan) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), yang dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”. Dalam hal ini Polisi Republik Indonesia memiliki fungsi penerbitan STNK; Badan Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLN).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran atas pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan akutan jalan secara terintegrasi dengan cepat, tepat transparan, angkutabel, dan informatif.

Berbagai upaya terus dilakukan oleh seluruh komponen yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Takalar dalam memaksimalkan pelayan pajak sehingga penerimaan pajak oleh UPTD Samsat Kabupaten Takalar dapat terpenuhi secara maksimal . maka salah satu inovasinya adalah dengan memberlakukan Samsat keliling. Seperti yang termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Bab V Pelaksanaan Pasal 22 tentang kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu diantaranya, Samsat Pembantu, Samsat Gerai, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Drive Order, E-Samsat, dan perkembangan Samsat lain sesuai kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pemabayaran PKB dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Samsat keliling juga merupakan metode jemput bolah yang diharapkan mampu mengatasi keluhan masyarakat yang menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor Bersama Samsat Kabupaten

Takalar. Samsat keliling juga beryujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kabupaten Takalar.

**Tabel 1.1**

Target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor

No	Tahun	Target	Realisasi	Persen (%)	Keterangan
1.	2017	Rp.19.896.400.000	Rp.20.023.233.294	100,63%	Jan - Des
2.	2018	Rp.21.124.511.000	Rp.23.444.964.128	110,98%	Jan - Des
3.	2019	Rp.23.782.831.000	Rp.27.630.228.676	116,17%	Jan - Des
4.	2020	Rp.24.735.590.000	Rp.25.574.205.897	103,38%	Jan - Des

*Sumber: Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar.*

**Tabel 1.2**

Jumlah Kepemilikan Kendaraan Bermotor di Kabupaten Takalar.

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
1.	2017	5.750
2.	2018	6.919
3.	2019	8.689
4.	2020	13.500

*Sumber: Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar.*

**Tabel 1.3**

Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling

No	Tahun	Realisasi Samsat Keliling
1.	2017	Rp.6.254.600
2.	2018	Rp.172.261.910
3.	2019	Rp.298.431.380
4.	2020	RP.316.334.030

*Sumber: Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar.*

Dari data pada tabel tabel di atas dapat kita lihat bahwa target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu mencapai target yang telah ditentukan setiap tahunnya disertai dengan bertambahnya kendaraan bermotor setiap tahunnya. Walaupun penerimaan pajak selalu mencapai target yang telah di tentukan namun proses pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling masih memiliki beberapa kendala atau masalah dalam proses pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian yang ada di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul, **Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Takalar.**

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Takalar?

2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Takalar?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mendeskripsikan Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Takalar.
2. Untuk Mendeskripsikan Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Takalar.

### **I.4 Manfaat penelitian**

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Akademis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain mengenai efektivitas pemungutan pajak melalui program samsat keliling kabupaten Takalar, serta wadah untuk menerapkan teori yang telah diterima selama proses perkuliahan di

Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin.

## 2. Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pihak-pihak yang ada di Kabupaten Takalar terhadap Program Samsat Keliling dalam rangka proses efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Efektivitas**

##### **II.1.1 Defenisi Efektivitas**

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sejauh mana keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Efektivitas merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dengan kata lain efektivitas menunjukkan seberapa jauh pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993:250) Efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya), dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat pula berarti mulai berlaku (tentang undang-undang/peraturan). Menurut Gibson et al. (1996:30) pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka.

Dari pengertian tersebut di atas dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi tiga tingkatan analisis yaitu : (1) individu, (2) kelompok, dan (3) organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas efektivitas individu, kelompok, dan organisasi.

Menurut Mahmudi (Dalam Baharuddin 2020), Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Apabila konsep efektifitas dikaitkan dengan pemungutan pajak, maka efektifitas tersebut yang dimaksudkan adalah seberapa besar realisasi penerimaan berhasil mencapai potensi yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu.

Menurut Stephen P. Robbins 1994 (dalam Modul Hasniati) "*Teori Organisasi*" mendefinisikan efektivitas sebagai suatu tingkatan pencapaian tujuan atau sasarannya.

Martani dan Lubis (1987:54) mengemukakan bahwa Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Sasaran yang didefinisikan yaitu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

"Organizational effectiveness (OE) is defined as the ability of an organization to create acceptable results and actions. Moreover, it can be seen as how well the organization is performing, relative to the set standard (Vudhi Leelakusolyong 2009: 56)".

Efektivitas organisasi (OE) didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk menciptakan hasil dan tindakan yang dapat diterima. Selain itu, dapat dilihat sebagai seberapa baik kinerja organisasi, relatif terhadap sekumpulan standar (Vudhi Leelakusolyong 2009: 56)

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu tingkatan pencapaian keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sara dan prasarananya.

### **II.1.2 Perspektif Efektivitas**

Menurut Gibson (1996:29-30) memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga perspektif yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok dan keefektifan organisasi.

#### **1. Efektivitas individu**

Efektivitas individu menekankan pada kinerja tugas dari karyawan tertentu atau anggota organisasi. Tugas yang harus dikerjakan merupakan bagian pekerjaan atau posisi dalam organisasi.

#### **2. Efektivitas kelompok**

Efektivitas kelompok didasarkan pada kerja sama antara individu dalam kelompok. Efektivitas kelompok secara sederhana adalah jumlah kontribusi seluruh anggota.

#### **3. Efektivitas organisasi**

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui efek sinergi, organisasi mendapatkan tingkat efektivitas lebih tinggi dibanding penjumlahan bagian-bagiannya.



**Gambar 2.1 : Tiga Perspektif**

Sumber : Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1987, Organisasi, Hal. 27.

Menurut model dimensi waktu, keefektifan dapat dilihat dari kriteria produksi, efisiensi dan kepuasan serta kriteria lainnya yaitu keadaptasian dan perkembangan (Gibson, 1985:33). Selanjutnya Gibson (1985:35) menjelaskan ada lima kategori umum kriteria keefektifan mulai dengan dimensi waktu jangka pendek, yaitu sebagai berikut :

1. Kriteria produksi

Mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan.

2. Kriteria efisiensi

Yaitu perbandingan keluaran terhadap masukan yang mengacu pada ukuran pengguna sumber daya yang langka dalam organisasi

3. Kriteria kepuasan

Adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan anggotanya, termasuk didalamnya para pelanggan dan rekanan. Kepuasan mencakup sikap karyawan, pergantian karyawan, keabsenan, kelemburan dan keluhan.

4. Kriteria keadaptasian

Ialah tingkat di mana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.

#### 5. Kriteria pengembangan

Kriteria ini mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan.

### II.1.3 Pendekatan Efektivitas Organisasi

Pandangan beberapa ahli mengenai pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur keefektifan organisasi antara:

1. Gibson (1997:27-29) mengemukakan bahwa pendekatan untuk mengukur efektivitas adalah pendekatan tujuan dan pendekatan system.
2. Robbins (1994:58) membagi kedalam empat pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu : pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan sistem, pendekatan konstitueni-strategis, dan pendekatan nilai-nilai bersaing.

Robbins (1994) mengklasifikasikan empat pendekatan dalam mempelajari efektivitas organisasi yaitu :

#### a) Pendekatan Pencapaian Tujuan (*The Goal Attainment Approach*).

Organisasi adalah kesatuan yang dibuat dengan sengaja, rasional, dan atas dasar tujuan tertentu. Dalam pendekatan tujuan ini, ketika organisasi itu telah mencapai tujuan yang diharapkannya, maka dapat dikatakan bahwa organisasi itu telah efektif. Namun demikian, agar pencapaian tujuan bisa menjadi ukuran yang sah dalam mengukur keefektifan

organisasi, asumsi-asumsi lain juga harus sah. Pertama, organisasi harus mempunyai tujuan-tujuan akhir. Kedua, tujuan-tujuan tersebut harus diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik agar dapat dimengerti. Ketiga, tujuan-tujuan tersebut harus sedikit saja agar mudah dikelola. Keempat, harus ada konsensus atau kesepakatan umum mengenai tujuan-tujuan tersebut. Akhirnya, kemajuan ke arah tujuan-tujuan tersebut harus dapat diukur (*measurable*).

**b) Pendekatan Sistem (*The System Approach*).**

Pada dasarnya organisasi bekerja dalam sebuah kerangka kerja sistem. Organisasi memperoleh masukan (input), melakukan proses transformasi, dan menghasilkan keluaran (output). Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada tujuan akhir sebuah organisasi, karena ukuran seperti itu tidaklah sempurna. Sebuah organisasi dikatakan efektif jika organisasi tersebut mampu untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, dan menyalurkan keluarannya, dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan dari sistem tersebut. Jadi, pendekatan sistem berfokus pada tujuan akhir tertentu, tetapi pada cara yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan akhir itu. Dengan demikian, maka pendekatan sistem ini menekankan pada kelangsungan hidup organisasi untuk jangka panjang.

**c) Pendekatan Konsituensi-Strategis (*The Strategic-Consituencies*).**

Dalam pendekatan ini, organisasi dikatakan efektif apabila dapat memenuhi tuntutan dari konsituensi yang terdapat di dalam lingkungan organisasi tersebut yakni konsituensi yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan ini sama dengan pendekatan sistem, tetapi penekanannya berbeda. Keduanya memperhitungkan adanya saling ketergantungan, tetapi pandangan konsituensi-strategis tidak memerhatikan semua lingkungan organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan dari hal-hal di dalam lingkungan yang dapat mengancam kelangsungan hidup organisasi, seperti pemilik, karyawan, dan pelanggan. Masing-masing konstituen tersebut mempunyai keinginan yang berbeda-beda. Pemilik berkeinginan untuk memperoleh *return on investment* yang tinggi, karyawan akan menginginkan kompensasi yang memadai, pelanggan menginginkan kemampuan membayar utang, demikian juga dengan pihak-pihak lainnya akan mempunyai keinginan yang unik.

**d) Pendekatan Nilai-nilai Bersaing (*The Competing-Value Approach*).**

Pendekatan ini menawarkan suatu kerangka yang lebih *integrative* dan lebih variatif, karena kriteria yang dipilih dan digunakan tergantung pada posisi dan kepentingan masing-masing dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan tingkat variatif yang relatif tinggi, maka terdapat tiga perangkat dasar nilai-nilai, yaitu : 1) fleksibilitas versus

pengendalian, 2) manusia versus organisasi, 3) proses versus tujuan akhir. Berdasarkan tiga perangkat dasar tersebut dapat digambarkan empat model nilai-nilai efektivitas, yaitu *human rational model*, *open system model*, *rational goal model* dan *internal process model*.

Keempat pendekatan di atas hanya dapat berjalan dengan baik ketika dijalankan dengan sebuah manajemen yang baik pula. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Robbins (1996:3) bahwa fungsi-fungsi manajemen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap efektivitas organisasi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Perencanaan mencakup penetapan tujuan, penegakan strategi dan pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Pengorganisasian mencakup penetapan tugas-tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan di mana keputusan itu harus diambil. Karena itu dapat berjalan dengan baik, maka tentunya efektivitas organisasi akan tercipta.

Dan keempat pendekatan efektivitas organisasi tersebut yang telah dijelaskan di atas, sejalan dengan pendapat Lubis (1990:55), Suratman (2014) menjelaskan empat pendekatan dalam pengukuran terhadap efektivitas organisasi, yaitu ; pendekatan sasaran (*goal approach*), pendekatan sumber (*system resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), dan pendekatan gabungan.

#### 1. Pendekatan sasaran (*goal approach*)

Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan output yang di rencanakan.

2. Pendekatan sumber (*system resource approach*)

Pendekatan sumber mencoba mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai performance yang baik.

3. Pendekatan proses (*process approach*)

Pendekatan proses melihat kegiatan internal organisasi, dan mengukur efektivitas melalui berbagai indikator internal seperti efisiensi ataupun iklim organisasi.

4. Pendekatan gabungan.

Pendekatan gabungan mengukur efektivitas organisasi dengan menggunakan ketiga jenis pendekatan tersebut secara bersamaan, terutama jika informasi yang diperlukan seluruhnya tersedia.

Lebih lanjut, Hari Lubis (2007:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu Lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya di mana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya. Sementara itu sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.

2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar di mana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memerhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) di mana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi *Official Goal*.

Sedangkan Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) terdapat 3 indikator yang mempengaruhi efektivitas, antara lain:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang merupakan bagian puncak dari usaha keseluruhan suatu program. Upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses karena dari pencapaian tujuan tersebut dapat diketahui apakah tujuan dari program yang dijalankan berjalan dengan optimal atau tidak. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) Sasaran merupakan target yang konkrit, (3) Dasar hukum.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan suatu sosialisasi, pengembangan consensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Prosedur dan (2) proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menelaraskan suatu individu dengan perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Peningkatan kemampuan dan (2) Sarana dan prasarana.

Etizoni (1964) dikutip oleh Waluyo (2007:84) mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas organisasi yang disebutnya “**System Model**” mencakup empat kriteria sebagai berikut:

- a. Kriteria adaptasi; dipersoalkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

- b. Kriteria integrasi; yaitu pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi untuk menjadikan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan beberapa macam organisasi lainnya
- c. Kriteria motivasi anggota; dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai keterkaitan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- d. Kriteria produksi; yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah organisasi dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

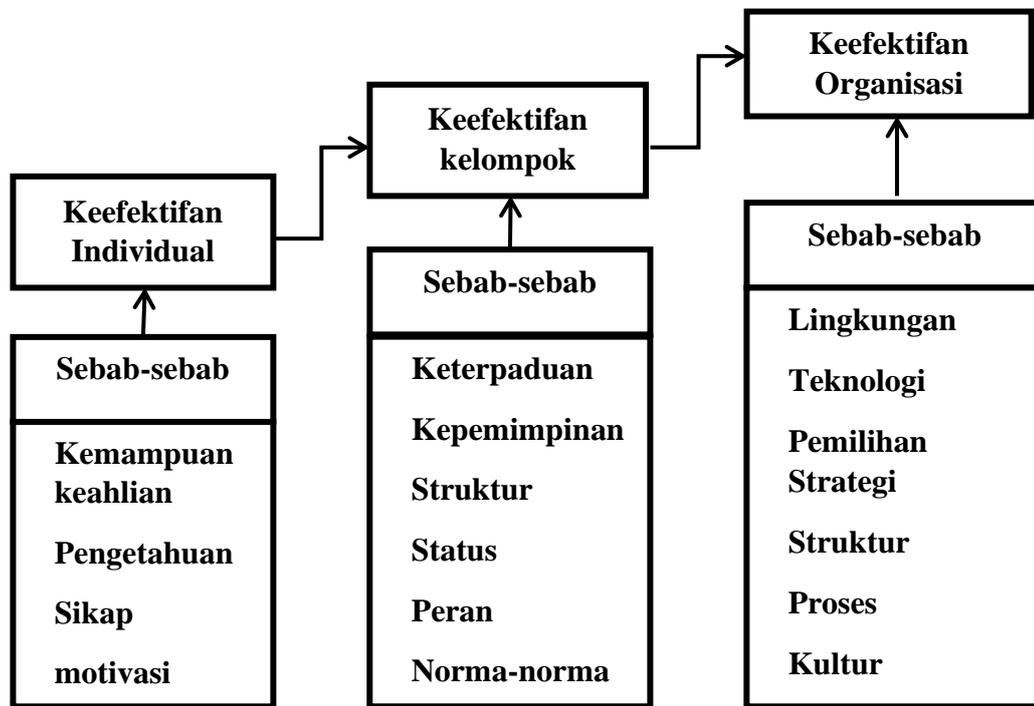
Efektivitas organisasi merupakan akhir (*ultimate criterion*) baik atau buruknya suatu manajemen. Tanpa adanya efektivitas, kesejahteraan organisasi dan kemauannya berada dalam bahaya. Para ahli manajemen sependapat, bahwa efektivitas merupakan tugas utama suatu manajemen. yang mengemukakan efektivitas itu sebagai mendapat keuntungan yang banyak, tetapi juga efektivitas itu diukur dengan jumlah barang atau kualitas pelayanan yang dihasilkan (Steer, 1985:70). Para pengamat organisasi sering berasumsi bahwa untuk mengidentifikasi kriteria penilaian efektivitas adalah hal yang mudah, padahal kriteria itu sendiri sebenarnya tidak bisa diukur (*intangible*) (Steers,1985:70).

Berdasarkan pandangan beberapa ahli organisasi manajemen mengenai konsepsi penilaian efektivitas organisasi, Indrawijaya (1986:228) Waluyo menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menentukan efektivitas organisasi hanya menurut tingkat prestasi suatu organisasi adalah suatu pandangan yang terlalu menyederhanakan hakikat penilaian efektivitas organisasi. Kita mengetahui bahwa tiap organisasi mempunyai beberapa sasaran diantaranya sering terdapat persaingan. Persoalannya ialah bagaimana caranya mengembangkan suatu rangkaian atau kumpulan sasaran yang dapat dicapai dengan batasan sarana, sumber daya dan dana yang tersedia.
- b. Tidak semua kriteria sekaligus dapat digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi. Keinginan untuk meningkatkan keuntungan, umpamanya dapat menyebabkan seseorang terlalu optimis dalam hal potensi pemasaran. Ini sering menyebabkan timbulnya efek samping yaitu kurangnya perhatian terhadap usaha mempertahankan kelangsungan hidup organisasi.
- c. Pengukuran efektivitas organisasi sesungguhnya harus mencakup berbagai kriteria, seperti efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi dan sebagainya.

#### **II.1.4 Faktor Penyebab Efektivitas**

Keefektifan organisasi tidak dipandang sebagai suatu variabel yang berdiri sendiri tetapi disebabkan pula oleh variabel lainnya yaitu sebab-sebab keefektifan, Steers (1985:28) mengidentifikasi sebab-sebab keefektifan organisasi kelompok dan individu sebagaimana gambar berikut ini :



Gambar 2.2 sebab-sebab

Sumber : Waluyo, 2007, Manajemen Publik, Hal. 88.

## II.2. Konsep Pelayanan Publik

### II.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktivitas lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis Dan Gilman (Hayat 2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut Zauhar (Badu: 2018:2) mengemukakan, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberikan manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Menurut Hardiyansah (2020) Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **II.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Terdapat sejumlah prinsip yang penting untuk menjadi rujukan terkait dengan pelayanan publik. Prinsip tersebut adalah:

### **1. Memahami Publik Sebagai Pelanggan Utama**

Pelanggan organisasi tentu saja publik. Publik terdiri dari berbagai individu yang perlu dipahami dengan baik kebutuhan dan keinginannya. Memahami publik sebagai pelanggan utama merupakan Langkah pertama dan penting untuk memahami tahap berikutnya.

### **2. Memberikan Edukasi Agar Pelanggan Memahami Organisasi Publik.**

Memberikan edukasi agar publik sebagai pelanggan mampu memahami seluruh layanan organisasi publik dengan baik . Publik yang mengunjungi organisasi publik tentu saja harus diberikan informasi yang baik dan memadai.

### **3. Penciptaan Kesan Positif**

Kesan positif yang terekam di benak publik sebagai pelanggan akan selalu di ingat sepanjang masa. Hal sederhana untuk memberikan kesan positif misalnya senyum, sapa, serta mendengar dan memberikan solusi atas segala permasalahan yang dihadapi oleh publik.

### **4. Menggunakan Kata-kata Positif**

Kata-kata positif mampu memberikan kesan yang positif. Sebaiknya jangan menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif bagi organisasi publik.

5. Melakukan Peningkatan Kualitas Pelayanan yang berkesinambungan.

Pelayanan terbaik yang sudah dilakukan saat ini perlu dipertahankan seraya mempersiapkan strategi dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sesuai dengan situasi dan kondisi jaman.

### **II.2.3 Tujuan Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kebijakan, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan

aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik.

#### **II.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberi pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

## **II.3 Konsep Pajak**

### **II.3.1 Defenisi Pajak**

Prof. Edwin R. A (Waluyo 2006:2) Seligman dalam buku *essay in taxation* yang terbit di amerika menyatakan: “*tax is compulsory contribution from the person, to the government to the depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.*”

Dari defenisi diatas terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang. Memang demikian halnya bahwa bagaimapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.

Menurut Philip E. Taylor (Waluyo 2006:2) dalam buku “*The Economics of Public finance*” memberikan Batasan pajak seperti diatas hanya menggantikan *Without reference* dengan *With Little Reference*.

Menurut Prof. Dr. MJH (Waluyo 2006:2) Smeets dalam buku *de economische betekenis balastigen* (terjemahan): pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Menurut Prof DR. Rochmat Soemitro, S.H (Siti Resmi 2007:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditujukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut S. I Djajadiningrat (Resmi 2007:1) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan Sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Dr. N. J. Feldmann H (Resmi 2007:1) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata diigunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Sedangkan dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007 Tentang ketentuan umum dan Tatacara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak daerah disini dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik.

Davey (Darwin 2010:68) beberapa kriteria umum pajak daerah yaitu:

a. Kecukupan dan elastisitas

Peryaratan pertama dan yg paling jelas untuk suatu sumber pendapatan adalah dimana sumber tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayananyag akan dikeluarkan. Elastisitas merupakan kualitas suatu sumber pajak yang penting, elastisitas dengan mudah dapat diukur dengan membandingkan hasil penerimaan selama beberapa tahun dengan peubahan-perubahan dalam indeks harga, penduduk atau produk nasional bruto (GNP).

b. Keadilan

Keadilan dalam perpajakan mempunyai tiga dimensi. Pertama, keadilan secara vertical yaitu hubungan dalam pembebanan pajak atas tingkat pendapatan yang berbeda-beda. Kedua adalah keadilan horizontal, yaitu hubungan pembebanan pajak dengan sumber pendapatan. Dimensi ketia yaitu keadilan secara geografis, pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai daerah.

c. Kemampuan administratif

Sumber pendapatan berbeda-beda dalam jumlahnya,sangat memerlukan integritas dan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam administrasinya.

d. Kesepakatan politis

Pada semua pajak terlihat kemauan politik, peranannya tergantung pada frekuensi dari keputusan yang bersifat sensitive harus diambil. Kepekaan politis merupakan hambatan atas potensi suatu pajak. Meskipun demikian hal itu berguna untuk pertanggungjawabannya.

### **II.3.2 Fungsi Pajak**

Menurut Waluyo dan Ilyas (2003) sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu :

**1. Penerimaan (*Budgeteir*)**

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

**2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)**

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

### **II.3.3 Syarat Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:2) pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

**1. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)**

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan. Undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya

yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pertimbangan pajak.

2. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan baik Negara maupun warganya.

3. Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomi)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial)

Sesuai dengan budgeter, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Sistem pemungutan sederhana akan memudahkan dalam mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang yang baru.

### **II.3.4 Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat, dan Pemungutannya**

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:13) pajak dapat dikelompokkan ke dalam kelompok :

1. Menurut golongan

- a. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Sebagai contoh Pajak Penghasilan.
- b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Sebagai contoh Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip :

- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memerhatikan keadaan dari Wajib Pajak.

*Contoh* : Pajak Penghasilan

- b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

*Contoh* : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut pemungut dan pengelolanya

- a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

*Contoh* : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.

- b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

*Contoh* : Pajak reclama, pajak hiburan.

### **II.3.5 Cara Pemungutan Pajak**

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:17) cara pemungutan pajak, sebagai berikut :

#### **1. *Stelsel Pajak***

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, yaitu :

##### **a. *Stelsel nyata (riil stelsel)***

Pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

##### **b. *Stelsel anggapan (fictive stelsel)***

Pengenakan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun.

Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c. *Stelsel* campuran

*Stelsel* ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihannya dapat diminta kembali.

### **II.3.6 Sistem Pemungutan Pajak**

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:18) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi :

a. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

b. Ciri-ciri *Official Assessment System* :

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

c. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk

menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

d. *Withholding System*

Sistem ini merupakan system pemungutan pajak memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

### **II.3.7 Asas Pemungutan Pajak**

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:17) terdapat tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak dalam Pajak Penghasilan, yaitu:

a. Asas Tempat Tinggal

Negara – negara mempunyai hak untuk memungut atas seluruh penghasilan Wajib Pajak berdasarkan tempat tinggal Wajib Pajak.

Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Indonesia dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh, yang berasal dari Indonesia atau berasal dari luar negeri (Pasal 4 Undang-undang Pajak Penghasilan)

b. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.

c. Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian Wajib

Pajak diterima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak di Indonesia tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

### **II.3.8 Perlawanan Terhadap Pajak**

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:14) perlawanan terhadap pajak dapat dibedakan menjadi perlawanan pasif dan perlawanan aktif.

#### **1. Perlawanan Pasif**

Perlawanan pasif berupa hambatan yang mempersulit pemungutan pajak dan mempunyai hubungan erat dengan struktur ekonomi.

#### **2. Perlawanan Aktif**

Perlawanan aktif secara nyata terlihat pada semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada pemerintah (fiskus) dengan tujuan untuk menghindari pajak.

### **II.4. Konsep Pajak Daerah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Dan juga berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (10) Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 juga lebih

mempertegas pengertian pajak dalam tataran pemerintahan yang lebih rendah (daerah), sebagai berikut: “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### **II.4.1 Jenis Pajak Daerah**

Menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 , jenis pajak daerah terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

##### **1. Pajak Provinsi**

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB);
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB);
- 4) Pajak Air Permukaan; dan
- 5) Pajak Rokok.

##### **2. Pajak Kabupaten/Kota**

- 1) Pajak Hotel;
- 2) Pajak Restoran;
- 3) Pajak Hiburan;
- 4) Pajak Reklame;
- 5) Pajak Penerangan Jalan;
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- 7) Pajak Parkir;
- 8) Pajak Air Tanah;

- 9) Pajak Sarang Burung Walet;
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
- 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

#### **II.4.2 Tarif Pajak Daerah**

Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 telah ditentukan besaran tarif pajak yang dapat ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk masing-masing jenis pajak daerah, yaitu :

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut :
  - a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
  - b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).
4. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi masing-masing sebagai berikut :

- a. Penyerahan pertama sebesar 205 (dua puluh persen); dan
  - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen).
5. Khusus untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak menggunakan jalan umum tarif pajak ditetapkan paling tinggi masing-masing sebagai berikut :
- a. Penyerahan pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh lima persen);
  - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh lima persen).
6. Tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Khusus tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor untuk bahan bakar kendaraan umum dapat ditetapkan paling sedikit 50% (lima puluh persen) lebih rendah dari tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor untuk kendaraan pribadi.
7. Tarif Pajak Air Permukaan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
8. Tarif Pajak Rokok ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari cukai rokok.
9. Tarif Pajak Hotel ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
10. Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
11. Tarif Pajak Hiburan ditetapkan paling tinggi sebesar 35% (tiga puluh lima persen).
12. Tarif Pajak Reklame ditetapkan paling tinggi sebesar 25% (dua puluh lima persen).

13. Tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
14. Tarif Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan ditetapkan paling tinggi sebesar 25% (dua puluh lima persen).
15. Tarif Pajak Parkir ditetapkan paling tinggi sebesar 30% (tiga puluh persen).
16. Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan paling tinggi sebesar 20% (dua puluh persen).
17. Tarif Pajak Sarang Burung Walet ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
18. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen).
19. Tarif Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan ditetapkan paling tinggi sebesar 5% (lima persen).

## **II.5 Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

### **II.5.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :

1. Kendaraan bermotor beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat; dan
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage).

### **II.5.2 Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada pajak kendaraan bermotor, tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak. Berdasarkan Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat (3) , dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak kendaraan bermotor adalah :

1. Kereta api;
2. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
3. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan Lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
4. Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

### **II.5.3 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor (pasal 4 ayat (1) UU No.28 Tahun 2009). Makna yang terkandung dalam pengertian memiliki dan atau menguasai adalah sebagai berikut:

1. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor
2. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor
3. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor

Ketiga makna tersebut, harus tercermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dikenakan pajak kendaraan pajak kendaraan bermotor. Adapun pengertian wajib pajak kendaraan bermotor menurut pasal 4 ayat (2) UU Nomor 28 Tahun 2009, ternyata terdapat perbedaan secara prinsipil. Perbedaannya adalah wajib pajak kendaraan bermotor hanya terbatas pada kepemilikan kendaraan bermotor atau kepemilikan dan menguasai kendaraan bermotor. Apabila subjek pajak kendaraan bermotor hanya menguasai kendaraan bermotor (bukan sebagai pemilik kendaraan bermotor) berarti tidak termasuk ke dalam pengertian wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam arti tidak dapat dikenakan pajak kendaraan bermotor karena tidak dapat ditingkatkan dari subjek pajak kendaraan bermotor menjadi wajib pajak kendaraan bermotor.

### **II.5.4 Dasar Pengenaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Khusus untuk Kendaraan Bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor.

#### **II.5.5 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 6 ayat (1)

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
- b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5 (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,25 (nol koma dua persen).

2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah
3. Selanjutnya pasal 7 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menetapkan Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (5) dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (9).

Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat Kendaraan Bermotor terdaftar. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. Pemungutan pajak tahun berikutnya dilakukan di kas daerah atau bank yang ditunjuk oleh Kepala Daerah. Selanjutnya pasal 8 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) Masa Pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restituti atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi Masa Pajak yang belum dilalui.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restituti diatur dengan Peraturan Gubernur. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagi hasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

## **II.5.6 Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Liberti (2014:245) kepatuhan perpajakan berarti patuh atau tunduk untuk melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak. Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan melaksanakan kewajibaian perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan perpajakan. Menurut Chaizi Nassucha, kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan Kembali surat pemberitahuan
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah Tindakan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan perpajakan. Wajib pajak patuh artinya taat dan patuh dalam melaksanakan wajib pajak dengan tepat waktu dalam membayar pajak serta tidak mempunyai tunggakan pajak.

## **II.6 Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Peraturan Presiden No.5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam penyelenggaraan Samsat.

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilakukan secara terpadu. Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu dilakukan melalui beberapa tahap yakni

- a. Pendaftaran
- b. Penerbitan SKPP
- c. Penerimaan pembayaran
- d. Percetakan dan pengesahan
- e. Penghimpunan dan pembangunan serta penyerahan
- f. Pengarsipan

Prosedur pelayanan Samsat dilakukan melalui loket yang terdiri atas :

1. Loket pendaftaran dan penetapan
2. Loket pembayaran dan pengesahan

Kantor Bersama Samsat dibentuk setiap wilayah Kabupaten/Kotta. Kantor Bersama Samsat berada dilingkungan Kantor Kepolisian setempat setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resor atau diluar lingkungan Kantor Kepolisian setempat dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat. Pembentukan Kantor Bersama Samsat ditetapkan dengan Keputusan Bersama Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badan Usaha. Perencanaan pembangunan Kantor Bersama Samsat dikoordinasikan oleh Pemerintah Daerah Bersama dengan instansi terkait.

Peningkat kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu antara lain;

- a. Samsat Pembantu
- b. Samsat Gerai/*Corner/Payment/Outlet*
- c. Samsat Drive Thru
- d. Samsat Keliling
- e. Samsat *Dilevery Order/Door To Door*
- f. E-Samsat dan
- g. Pengembangan Samsat lainnya sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

### **II.6.1 Samsat Keliling**

Berdasarkan Peraturan Presiden N0. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor BAB V Pelaksanaan Pasal 22 ayat 1, Samsat keliling merupakan inovasi layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Samsat keliling juga merupakan metode jemput bola yang diharapkan mampu mengatasi keluhan masyarakat yang menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan kantor Bersama samsat. Kedai samsat keliling ini merupakan inovasi yang bertujuan menarik perhatian wajib pajak dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus pengesahan Surat Tanda Motor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Satuan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak sehingga mengurangi biaya transportasi masyarakat.

### **II.7 Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian terdahulu ini menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut;

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Efektivitas proses pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang	Lilis Sugihartyanti (2018)	Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang sudah efektif, namun masih adanya kendala yang dihadapi yaitu rendahnya semangat,loyalitas serta inisiatif pegawai dalam bekerja	- Lokus penelitian kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang - Teori yang digunakan adalah teori pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martini Huseini dan Hari Lubis	-Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi
2	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo	Lisda Sukardi (2019)	Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo sudah efektif.	-Lokus penelitian Samsat Kabupaten Wajo	-Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan

3	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar	Siska Safitri Makmur (2021)	Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Di Kabupaten Takalar Sudah Efektif.	-Lokus Penelitian Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar	-Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan
---	--	-----------------------------	---	---	---

*Sumber: (Hasil Oleh Data Penulis)*

## II.8 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar, maka penulis menggunakan teori Efektivitas Menurut Duncan (Steers 1985: 53) .

Alasan memilih teori Efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53) karena teori ini sangat sinkron dan sangat cocok digunakan dengan skripsi saya yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar.

**Gambar 2.3 Kerangka Pikir**

