

## Analisis sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor : suatu kajian terhadap pelayanan pendaftaran ulang di Propinsi DKI Jakarta : Studi kasus pada Kantor Samsat Jakarta Selatan

Tobing, Tumpak M., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75795&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak pada sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dilaksanakan melalui Kantor Samsat dengan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap. Pelaksanaan pelayanan tersebut berpedoman kepada instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan. Adanya pelayanan satu atap secara terpadu ini adalah dalam rangka lebih berdaya guna dan berhasil guna, yang pada akhirnya memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pembayar pajak.

Namun, fenomena yang terjadi justru belum memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Terkesan pada masyarakat bahwa pelayanan di Kantor Samsat, khususnya Jakarta Selatan masih birokratis dan proses pelayanannya lama. Padahal penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Propinsi DKI Jakarta merupakan salah satu penerimaan andalan atau primadona bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah setiap tahunnya.

Tesis ini bertujuan untuk membahas dan mendeskripsikan pelayanan pendaftaran ulang pada sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Jakarta Selatan, mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran ulang dilihat dari kepuasan wajib pajak, serta mencari alternatif solusi agar pelayanan tersebut kualitasnya dapat memenuhi kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan data bersifat kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer dengan sampling purposive. Di samping itu, dilakukan wawancara mendalam (in the depth interview) kepada pejabat dan petugas yang langsung terlibat dengan pelayanan pendaftaran ulang di Kantor Samsat Jakarta Selatan.

Di dalam analisis, penelitian ini menggunakan importance and performance analysis dan diagram kartesius. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran ulang belum memberikan kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari dimensi keandalannya, yang terdiri dari kecepatan, kemudahan, dan kesederhaan yang belum sesuai dengan harapan wajib pajak.

Dalam rangka efektifitas dan efisiensi penerimaan PKB, disarankan agar Dinas Pendapatan Daerah Jakarta melakukan terobosan dengan mengambil langkah atau upaya penyempurnaan sistem pembayaran PKB, khususnya pada pelayanan pendaftaran ulang melalui bank dengan on line system.