

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Penelitian Terdahulu

Berikut hasil dari beberapa penelitian sejenis yang dapat dijadikan bahan kajian yang berkaitan dengan inovasi peningkatan pelayanan publik ,dan dalam rangka mendukung pendapatan asli daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor antara lain:

1. Nuryamin (2016)

Penelitian ini yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor SAMSAT Makassar”** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan berbasis elektronik di Kantor SAMSAT Makassar. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan serangkaian teknik atau metode, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (*e-payment*) di Kantor Samsat Makassar merupakan program baru yang dicanangkan oleh Dispenda Kota Makassar melalui UPTD Kantor Samsat. Data menunjukkan bahwa program tersebut baru berjalan selama beberapa bulan, sehingga dengan demikian masih banyak kendala yang dihadapi oleh pihak Samsat. Salah satu kendala yang dihadapi adalah masih terbatasnya anggaran yang digunakan dalam mengimplementasikan program tersebut. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi *e-payment* menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

2. Gayuh, Endang, Sundarso, Titik

Penelitian ini yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus pada Pajak Kendaraan Bermotor)”**. Tujuan dari penelitian ini Menganalisis inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal dan mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Samsat Online memberikan manfaat yaitu dengan keuntungan yang diperoleh baik dari wajib pajak maupun dari pegawai. Keuntungan dinilai lebih dibanding keuntungan dari inovasi sebelumnya, keuntungan dari adanya Samsat Online adalah wajib pajak dipermudah ketika akan membayar pajak kendaraan bermotor selain itu adanya peningkatan kinerja dari pegawai Samsat, namun kemanfaatan dari adanya Samsat Online belum dirasakan oleh masyarakat luas, masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi Samsat Online di Kantor Samsat Kota Tegal, untuk itu perlu dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat luas.

3. Pahmi Amri (2017)

Penelitian ini yang berjudul **“Implementasi Pelayanan SAMSAT Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor”**. Tujuan peneliti untuk mengetahui implementasi pelayanan samsat Corner galeria mall dalam rangka peningkatan pelayanan pajak kendraan bermotor tahun 2014. Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode campuran yaitu dengan menggabungkan metode kuantitatif dengan metode kualitatif. Analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan samsat *Corner*

Galeria Mall telah berjalan dengan baik, memberikan dampak positif kepada masyarakat (wajib pajak) kendaraan bermotor. Namun regulasi yang mengatur secara khusus pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall belum optimal, sehingga dapat dikaji kembali agar bisa membentuk peraturan yang jelas untuk pelayanan samsat *Corner*.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Inovasi

2.2.1.1 Definisi Inovasi

Suryani (2008), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru.

Vontana (2009), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat di perkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

2.2.1.2 Jenis-jenis Inovasi Dalam Sektor Publik

Halversen dkk (2003) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

- a. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).

- b. *Top down innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
- c. *Need led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

2.2.1.3 Tujuan Inovasi

Inovasi merupakan suatu proses pembaharuan dari berbagai sumber daya, sehingga sumber daya tersebut bisa memiliki manfaat yang lebih bagi manusia. Saat ini inovasi dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, karena dengan menggunakan teknologi dapat mempermudah melakukan produksi berbagai produk yang baru. Inovasi sangat berkaitan dengan pembaharuan kebudayaan khususnya pada bidang penggunaan teknologi dan pada perekonomian. Proses inovasi juga berkaitan erat dengan penemuan-penemuan baru baik itu dalam teknologi yang berupa *discovery* dan juga *invention*. *Discovery* dapat diartikan sebagai penemuan unsur yang baru, misalnya berupa alat-alat maupun ide yang ditemukan oleh individu atau oleh suatu kelompok. Sedangkan *invention* dapat diartikan sebagai *discovery* yang telah diakui oleh masyarakat, lalu diterapkannya penemuan tersebut.

Terdapat beberapa tujuan dari inovasi, diantaranya:

- a. Untuk meningkatkan kualitas

Umumnya tujuan inovasi yaitu untuk meningkatkan kualitas terhadap produk atau pelayanan yang sudah ada sebelumnya, sehingga bisa di dapatkan keunggulan dan manfaat yang lebih baik lagi.

b. Untuk mengurangi biaya tenaga kerja

Inovasi juga dapat mengurangi biaya tenaga kerja, misalnya saat memproduksi suatu produk sebelumnya menggunakan tenaga manusia tapi dengan berinovasi sekarang banyak di temukan teknologi yang canggih lalu ditemukan-lah mesin-mesin untuk melakukan proses produksi. Dengan mesin-mesin tersebut maka penggunaan tenaga manusia dalam bekerja dalam pekerjaan semakin dikurangi, dengan alasan jika menggunakan mesin akan lebih hemat biaya dan lebih cepat.

c. Untuk mengganti pelayanan yang telah ada

Misalnya perusahaan yang memproduksi kendaraan bermotor, mereka akan memproduksi produk yang sama ataupun produk lain dengan fitur-fitur yang baru dari produk sebelumnya. Dapat dilihat sekarang misalnya produk kendaraan bermotor, semakin berkembangnya jaman maka mengalami perubahan misalnya membutuhkan konsumsi bahan bakar yang sedikit untuk menempuh jarak tertentu dan semakin ramah lingkungan.

2.2.1.4 Sumber Inovasi

Mengingat pentingnya inovasi organisasi dalam mempertahankan keberadaan dan meningkatkan kemajuan organisasi maka organisasi diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong terjadinya inovasi. Rogers (2007) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang

dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Coyne (2004) mengatakan bahwa inovasi dilakukan dengan tujuan menurunkan tingkat biaya, meningkatkan efisiensi, menyampaikan kualitas yang baik pada harga yang sesuai, kemungkinan memperoleh profit dan pertumbuhan.

Sumber-sumber inovasi menurut coyne dapat diciptakan melalui:

a. Penciptaan iklim yang kondusif

Apabila ide karyawan disambut, kontribusinya dihargai, maka hal ini akan memicu organisasi untuk kreatif.

b. Menerima kesalahan

Apabila ide kreatif dan pemikiran yang berani merupakan elemen yang penuh resiko, jangan menghukum sebuah kesalahan dari ide kreatif, hal ini menghilangkan kreatifitas, seperti yang dinyatakan William Mc. Knight dari 3M, "management that's destructive critical when mistakes are made kills initiative (manajemen merusak secara kritis apabila kesalahan yang dibuat membunuh inisiatif).

c. Set goal then stand aside (menyusun tujuan, mematuhinya)

Dalam pandangan Coyne ini, inovasi bersumber dari iklim keterbukaan baik itu, ide kreatif, tidak menghukum suatu

kesalahan dari ide kreatif, mengkomunikasikan komitmen dan penyusunan tujuan.

2.2.1.5 Tahapan Inovasi

Proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dalam mengadopsi produksi inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut (Rogers 2003), Menurut Rogers, proses keputusan inovasi terdiri dari 4 tahap dalam (Ibrahim 1988), yaitu :

1. Tahap Pengetahuan (Knowledge), tahap ini berlangsung, bila seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, membuka diri terhadap adanya suatu inovasi serta ingin mengetahui bagaimana fungsi inovasi tersebut.
2. Tahap Keputusan (Decision), tahap ini berlangsung ketika seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, melakukan aktivitas yang mengarah kepenetapan untuk memutuskan menerima atau menolak inovasi.
3. Tahap Implementasi (Implementation), tahap ini berlangsung ketika seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, menerapkan atau menggunakan inovasi.
4. Tahap Konfirmasi (Confirmation), tahap ini berlangsung ketika seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, mencari penguatan terhadap keputusan inovasi yang telah dibuatnya. Pengambil keputusan dapat menarik kembali keputusannya jika ternyata diperoleh informasi tentang inovasi yang bertentangan dengan informasi yang diterima terdahulu.

2.2.2 Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan asli daerah (PAD) merupakan semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Halim, 2004:96). Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sektor ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) mutlak harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah agar mampu untuk membiayai kebutuhannya sendiri, sehingga ketergantungan Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Pusat semakin berkurang dan pada akhirnya daerah dapat mandiri. Menurut Mardiasmo (2002:132) Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah.

2.2.3 Pajak

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Ruyadi, 2009). Menurut Waluyo (2013:2) Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

2.2.4 Asas Hukum Pajak dan Asas Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith, di dalam bukunya *The Four Maxim's*, asas-asas yang harus diperhatikan di dalam pengenaan pajak adalah sebagai berikut.

1. *Equality*, dalam suatu negara tidak diperbolehkan mengadakan deskriminasi di antara wajib pajak. Pengenaan pajak terhadap subjek hendaknya dilakukan secara seimbang, sesuai dengan kemampuannya. Negara tidak boleh membebankan pajak berlebih, yang tidak sesuai dengan kemampuannya.
2. *Certainty*, Pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak yang harus pasti untuk menjamin adanya kepastian hukum, baik mengenai subjek, objek, besarnya pajak dan saat pembayarannya.
3. *Convenience*, Pajak hendaknya dipungut pada saat paling tepat atau baik bagi para wajib pajak.
4. *Efficiency*, biaya pemungutan pajak hendaknya seminimal mungkin, artinya biaya pemungutan pajak harus lebih kecil dari pemasukan pajaknya.

2.2.5 Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 34 tahun 2004 Perubahan Atas Undang-Undang No. 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang dimaksud dengan Pajak Daerah adalah Iuran wajib yang

dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut Davey (1988:39-40) ada beberapa pengertian tentang pajak daerah antara lain :

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri;
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
3. Pajak yang ditetapkan dan dipungut oleh Pemerintah Daerah;
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi hasilnya diberikan kepada, dibagihasilkan, atau dibebani pungutan tambahan (opsen) oleh Pemerintah Daerah

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengertian Pajak Daerah adalah “iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan Daerah”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak daerah oleh pemerintah kota/kabupaten kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk membiayai penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.2.6 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

2.2.6.1 Pengertian

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak daerah atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta 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 bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

2.2.6.2 Pengaturan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

a. Objek Pajak

1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.
2. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1), adalah:
 1. kendaraan bermotor beroda 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).
 3. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (2), adalah:



4. kereta api;
5. kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
6. kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan azas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah;
7. kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

b. Subjek Pajak

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah :

1. Orang pribadi;
2. Badan;

yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

c. Wajib Pajak

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

1. Orang pribadi;
2. Badan;

Yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal Wajib Pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

d. Dasar Pengenaan Pajak

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

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan



2. bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.
2. Dasar pengenaan pajak khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor.
3. Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1) huruf a dan angka (2), ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum atas suatu Kendaraan Bermotor.
4. Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (3), ditetapkan berdasarkan harga Pasaran Umum pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak sebelumnya.
5. Harga Pasaran Umum sebagaimana dimaksud pada angka (4), adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat.
6. Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor :
 1. harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
 2. penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
 3. harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama;
 4. harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;
 5. harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
 6. harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan

7. harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
7. Bobot sebagaimana dimaksud pada angka (1) huruf b, dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian sebagai berikut :
 1. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi; dan
 2. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.
8. Bobot sebagaimana dimaksud pada angka (7), dihitung berdasarkan faktor-faktor :
 1. Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu / as, roda dan berat kendaraan bermotor;
 2. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya; dan
 3. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan cirri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 (dua) tak atau 4 (empat) tak, dan isi silinder.
9. Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1) sampai dengan angka (8), dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan.
10. Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (9), ditinjau kembali setiap tahun.



e. Tarif Pajak

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan oleh orang pribadi ditetapkan sebagai berikut:

1. untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 2% (dua persen);
2. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua, sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
3. untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga, sebesar 3% (tiga persen);
4. untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat, sebesar 3,5% (tiga koma lima persen);
5. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima, sebesar 4% (empat persen);
6. untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam, sebesar 4,5% (empat koma lima persen);
7. untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh, sebesar 5% (lima persen);
8. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedelapan, sebesar 5,5% (lima koma lima persen);
9. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesembilan, sebesar 6% (enam persen);
10. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesepuluh, sebesar 6,5% (enam koma lima persen);
11. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesebelas, sebesar 7% (tujuh persen);
12. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua belas, sebesar 7,5% (tujuh koma lima persen);
13. untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga belas, sebesar 8% (delapan persen);



14. untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat belas, sebesar 8,5% (delapan koma lima persen);
 15. untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima belas, sebesar 9% (sembilan persen);
 16. untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam belas, sebesar 9,5% (Sembilan koma lima persen);
 17. untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh belas, sebesar 10% (sepuluh persen);
2. Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tarif pajak sebesar 2% (dua persen)
 3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk :
 1. TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)
 2. Angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran, sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen);
 3. Sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)
 4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua nol persen)
- f. Cara Perhitungan Pajak

Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud pada tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud pada dasar pengenaan pajak angka (9) dan (10).

g. Masa Pajak

1. Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor
2. Pajak Kendaraan bermotor dibayar sekaligus dimuka
3. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur.

h. Saat Terutang Pajak

Pajak terutang pada saat kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

2.2.7 Tunggakan Pajak

Tunggakan pajak adalah besarnya pajak terutang yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak. Tunggakan pajak ini disebabkan oleh 2 (dua) hal, yaitu:

a. Karena pemeriksaan

Pemeriksaan ini meliputi:

- 1) Surat Ketetapan Pajak (SKP). Surat Ketetapan Pajak (SKP) ini diterbitkan terbatas pada Wajib Pajak tertentu yang disebabkan oleh ketidakbenaran dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) atau karena ditemukannya data fisik yang tidak dilaporkan oleh Wajib Pajak.

2) Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat untuk melakukan penagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda bagi Wajib Pajak.

b. Karena Wajib Pajak tidak mampu membayar kewajiban

Dalam hal ini tunggakan timbul karena murni yang bersangkutan atau Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila bidang penagihan mendapati adanya 8 tunggakan yang disebabkan seperti diatas, maka akan dilakukan tindakan penagihan aktif sebagai sarana untuk menagih pajak kepada Wajib Pajak.

2.2.8 Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan adalah perubahan sistem perpajakan secara signifikan dan komprehensif yang mencakup pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi perpajakan, dan peningkatan basis pajak. Sesuai dengan tujuan pembentukannya, UU Pengampunan Pajak ditujukan untuk mendorong reformasi perpajakan menuju sistem perpajakan yang lebih berkeadilan, serta perluasan data yang lebih valid komprehensif, dan terintegrasi dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak jangka pendek maupun jangka panjang yang berkesinambungan.

Reformasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) . menitikberatkan pada tiga hal utama, yakni modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan, serta intensifikasi dan ekstensifikasi. Hasil yang telah dicapai dari reformasi perpajakan pada tahun 2017 yang sampai sekarang masih di terapkan, memberikan banyak manfaat bagi Wajib Pajak. Salah satunya adalah konsep *samsat one the spot*, yaitu pelayanan ke daerah yang sulit dijangkau. Manfaat lainnya yang tak kalah dalam pemanfaatan teknologi informasi terbaru selain layanan *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration*, dan pembentukan *call center* yaitu

layanan e-samsat yang dapat di gunakan wajib pajak dimana dan kapanpun .

Maksud dan Tujuan :

Mempersiapkan dan mendukung pelaksanaan reformasi perpajakan yang mencakup aspek:

- Organisasi dan sumber daya manusia,
- teknologi informasi, basis data dan proses bisnis, serta
- peraturan perundang-undangan

Guna Meningkatkan:

- kepercayaan Wajib Pajak terhadap institusi perpajakan,
- kepatuhan Wajib Pajak,
- Kehandalan pengelolaan basis data/administrasi perpajakan, dan
- integritas serta produktivitas aparat perpajakan.

2.2.9 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK 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), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama SAMSAT”.

2.2.10 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut **Sinambela** (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara **Kurniawan Agung** (2005:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu definisi pelayanan publik menurut **Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.11 Peraturan Gubernur Jawa Timur No.8 Tahun 2017

Peraturan Gubernur Jawa Timur No.8 Tahun 2017 merupakan perubahan peraturan tentang Pajak Daerah sebagaimana yang telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 120 Tahun 2016 yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan, dimana dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur No.8 Tahun 2017 ini mengatur ketentuan terbaru tentang pajak dan retribusi daerah yang salah satunya membahas peraturan pajak kendaraan bermotor pada BAB III pasal 2, 3 dan 4 dalam rangka pelaksanaan pemungutan yaitu Wajib Pungut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Kepala Badan Pendapatan.

Setiap Wajib Pajak membayar pajak yang terutang berdasarkan SKPD

atau dibayar sendiri oleh Wajib Pajak atau Wajib Pungut. Jenis pajak yang dipungut berdasarkan SKPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi PKB, BBNKB dan PAP. Pemberian keringanan dan/atau pembebasan pajak. Pembebasan pajak dapat dibedakan menjadi:

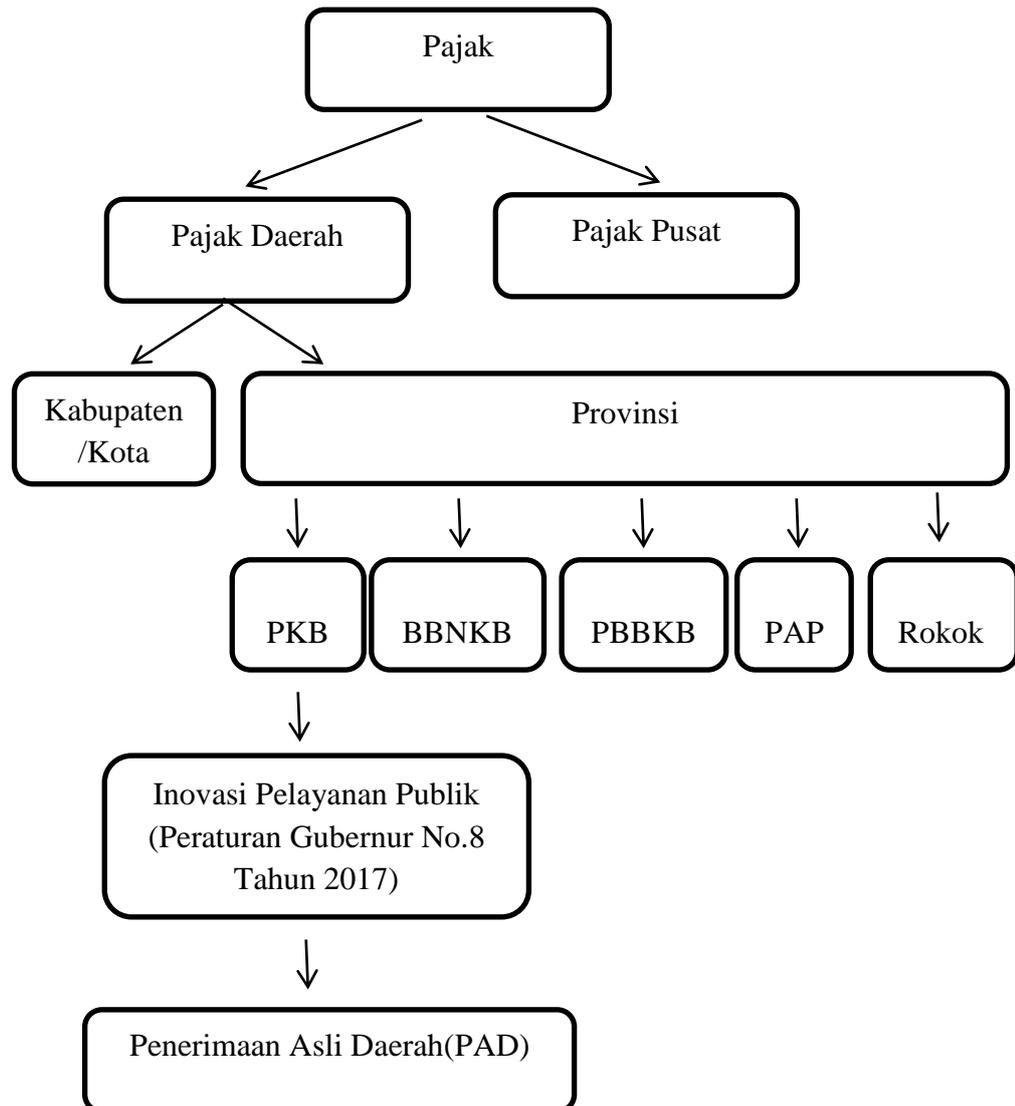
- a. pembebasan pajak yang bersifat massal;
- b. pembebasan pajak yang tidak bersifat massal.

Pembebasan pajak yang bersifat massal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebabkan adanya kebijakan Pemerintah Provinsi yang berlaku umum bagi semua Wajib Pajak. Pembebasan Pajak yang tidak bersifat massal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disebabkan:

- a. objek pajak disita oleh penyidik sebagai alat bukti dalam perkara tindak pidana;
 - b. objek kendaraan bermotor rusak berat dan tidak dapat dioperasikan dibuktikan dengan berita acara;
 - c. objek kendaraan bermotor hilang dibuktikan dengan surat keterangan hilang dari Kepolisian; atau
 - d. sebab lain yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
- Wajib Pajak dan/atau penyidik dapat mengajukan permohonan pembebasan pajak yang tidak bersifat massal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Kepala Badan Pendapatan.

2.2.12 Model Teori

Gambar 1 Model Teori



2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2 Kerangka Pemikiran

