

**ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU*
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

SYAIFATUN ENISA

2014410981

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Syaifatun Enisa
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 23 Juni 1996
N.I.M : 2014410981
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak
Kendaraan Bermotor Melalui Layanan
Drive Thru Di Kantor Bersama Samsat
Surabaya Selatan

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 26 - Sept - 2017


(Riski Aprilia Nita, S.E., M.A)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma Akuntansi
Tanggal : 26 - 9 - 17


(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK)

**ANALYSIS EFFECTIVENESS OF TAX COLLECTION VEHICLES ON
SAMSAT DRIVE THRU SERVICES AT KANTOR BERSAMA
SAMSAT SURABAYA SELATAN**

SYAIFATUN ENISA
STIE Perbanas Surabaya
E-mail: enisasyaifatun@gmail.com

Riski Aprillia Nita
STIE Perbanas Surabaya
Email: riski@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The increasing object of the vehicles is expected tax revenue also increased. Therefore to make it easier for taxpayers in the payment of vehicle tax, Samsat South Surabaya to provide superior service in 2009, which is Samsat Drive Thru. This reserch purposes to determine the effectiveness of tax collection vehicles on Samsat Drive Thru service. This research was conducted in KB Samsat South Surabaya, using primary data questionnaire and secondary data fiscal year 2012 through 2016. This qualitative research the effectiveness ratio and descriptive analysis used to describe the data and the percentage. The value of revenue effectiveness ratio show that Samsat Drive Thru Service increase in revenue tax of vehicles, this factors can be seen on the number of taxpayers, revenue, standard of services, and satisfaction of the taxpayers of Samsat Drive Thru Service. Based on the calculation of the calculation of the ratio effectiveness and statistic descriptive analysis can be conclude that show that Samsat Drive Thru at KB Samsat South Surabaya has been very effective.

Keywords: *Effectiveness Of Tax Collection Vehicles, Samsat Drive Thru Service*

PENDAHULUAN

Otonomi daerah merupakan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004. Dengan adanya hal ini, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik dengan mewujudkan tatanan

keperintahan yang baik. Seharusnya dengan adanya otonomi daerah maka akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya masih banyak kekurangan dalam penyediaan pelayanan publik.

Terdapat berbagai badan/instansi penyelenggara pelayanan publik, salah

satunya yaitu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Salah satu bentuk pelayanan SAMSAT yaitu pembayaran pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor atau seringkali disebut PKB. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pengertian dari Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut oleh daerah atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. PKB dan BBNKB merupakan dua komponen yang penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Pada tahun 2013 - 2016 perkembangan obyek berdasarkan jenis kendaraan bermotor khususnya sepeda motor di Surabaya Selatan mengalami peningkatan pesat. Tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 45.594 tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 25.251 dan tahun 2016 meingkat sebesar 26.647.

Meningkatnya jumlah perkembangan obyek kendaraan di Surabaya Selatan diharapkan laju pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Oleh karena itu dalam rangka untuk memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Surabaya Selatan memberikan layanan unggulan baru di tahun 2009 yaitu Samsat *Drive Thru*. Layanan *Drive Thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan progam Quick Wins dan juga salah satu bentuk perbaikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, dimana pelayanan pembayaran PKB dan STNK dilaksanakan di luar gedung Samsat dan hanya membutuhkan waktu transaksi

sekitar 5 menit. Layanan *Drive Thru* untuk memutus mata rantai operasi para calo STTNK yang mulai marak dan berkeliiaan di sekitar Kantor Samsat.

Berdsarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak Daerah

Pengertian pajak daerah berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat 10 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak daerah. 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 pemerintah daerah dan pembangunan.

Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesarbesarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo 2011:12).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 2, jenis-jenis pajak daerah dibagi menjadi dua bagian yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi meliputi: Pajak Kendaraan Bermotor(PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota meliputi: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan,

Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 2, Pajak Kendaraan Bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua 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.

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Pengertian objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016, Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu: Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat kendaraan bermotor. Tarif

Pajak Kendaraan Bermotor untuk kepemilikan orang pribadi ditetapkan sebesar kendaraan pertama 1,5%, kendaraan kedua 2%, kendaraan ketiga 2,5%, kendaraan keempat 3%, dan seterusnya. Kepemilikan oleh Badan sebesar 1,5%. Kendaraan TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, angkutan umum, ambulans, mobil jenazah, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial sebesar 0,5%. Kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,4%.

Layanan *Drive Thru*

Drive Thru adalah layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya di luar gedung Kantor Bersama Samsat dan mempermudah Wajib Pajak (WP) dalam melakukan proses pembayaran PKB tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan cepat saji. Layanan *Drive Thru* merupakan satu implementasi komitmen POLRI untuk membangun kepercayaan dari masyarakat melalui pelayanan yang transparan.

Persyaratan pengesahan STNK pada layanan Samsat *Drive Thru* adalah wajib pajak harus membawa identitas asli (KTP) yang sesuai dengan nama pemilik yang tercantum di STNK dan membawa STNK asli yang akan disahkan. Dalam layanan Samsat *Drive Thru* yang perlu diperhatikan adalah layanan Samsat *Drive Thru* tidak melayani kendaraan blokir, khusus melayani kendaraan bermotor roda dua dan roda empat buka angkutan penumpang umum. Dulu layanan Samsat *Drive Thru* hanya melayani pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan identitas yang ada pada STNK dan tidak bisa diwakilkan namun sekarang ada perubahan kebijakan bahwa pengesahan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

dapat diwakilkan asal identitas (KTP asli) sesuai dengan nama pemilik yang tercantum pada STNK.

Efektivitas

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut. Efektivitas pajak daerah menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam mengumpulkan pajak daerah sesuai dengan jumlah penerimaan pajak daerah yang ditargetkan. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan (Mahmud:2010).

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan. Efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah suatu kegiatan atau program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut ini beberapa indikator yang mengukur efektivitas dari layanan Samsat Drive Thru : (1)Wajib Pajak, wajib pajak kendaraan bermotor adalah pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Efektivitas tidaknya suatu layanan dapat dilihat dari besarnya jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut dengan membandingkan target dan realisasi jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan Drive Thru. (2) Penerimaan, penerimaan yang dimaksud ialah besarnya pendapatan yang diterima dari proses layanan Drive Thru. Efektif tidaknya penerimaan dari layanan adalah dengan membandingkan realisasi penerimaan layanan Drive Thru dengan target penerimaan layanan drive

thru. Apabila realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan maka dapat dikatakan efektif, dan sebaliknya.

(3) Standar Pelayanan, Standar pelayanan didefinisikan sebagai tata cara yang sifatnya baku yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi yang harus diperhatikan oleh penerima pelayanan (wajib pajak) dan pemberi pelayanan (petugas). Dalam hal ini dapat dilihat apakah standar pelayanan yang diterapkan oleh instansi (SAMSAT) sederhana atau berbelit-belit. Standar pelayanan ini meliputi kecepatan pelayanan, persyaratan pelayanan, ketepatan jam kerja layanan Drive Thru, keramahan dan kesopanan petugas, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai layanan *Drive Thru*. (4) Kepuasan masyarakat merupakan apa yang telah dirasakan oleh pengguna jasa atas pelayanan yang telah diberikan petugas dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut.. Apabila wajib pajak merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif. Kepuasan masyarakat ini meliputi tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, keamanan dan kenyamanan Wajib Pajak terhadap layanan *Drive Thru*, kewajaran dan kesesuaian biaya yang dikeluarkan, serta kepuasan pelayanan yang diterima Wajib Pajak.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan mempunyai tugas utama untuk melayani Wajib Pajak dalam kewajiban pembayaran atas PKB, BBNKB, Pendaftaran Ulang satu tahunan, Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru, Pengesahan dan Perpanjangan STNKB. Kewajiban pelayanan tersebut dilaksanakan melalui pelayanan dalam bentuk jasa. Disamping itu juga terdapat berbagai pengembangan

pelayanan dan layanan-layanan unggulan yang bertujuan mempermudah masyarakat Wajib Pajak untuk pemenuhan kewajibannya.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai lembaga pelayanan publik yang merupakan konsep pelayanan publik terpadu (integrated public service) lahir pada tahun 1976. Artinya, eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga tidak berlebihan kalau dikatakan Samsat merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan sistem satu atap. Karena kelahirannya jauh sebelum hiruk pikiknya reformasi birokrasi seperti pada era otonomi dan desentralisasi seperti sekarang ini, maka lembaga pelayanan Samsat dapat pula diaktakan sebagai inisiator dan inovator reformasi pelayanan publik Indonesia, karena dalam perkembangannya kemudian banyak model-model pelayanan publik yang mengadopsi konsep pelayanan satu atap yang sering disebut “One Stop Service”.

Wilayah kerja di Surabaya Selatan dibagi menjadi 8 (delapan) kecamatan dan setiap kecamatan terdapat beberapa Kelurahan. Kecamatan Wonokromo terdapat enam Kelurahan yaitu Sawunggaling, Wonokromo, Jagir, Ngagelrejo, Ngagel, dan Darmo. Kecamatan Wonocolo terdapat lima Kelurahan yang terdiri dari Siwalankerto, Jemur Sari, Margorejo, Bandul Merisi, dan Sidosermo. Kecamatan Karang Pilang terdapat empat Kelurahan yang terdiri dari Karang Pilang, Waru Gunung, Kebraon, dan Kedurus. Kecamatan Jambangan terdapat empat Kelurahan yang terdiri dari Jambangan, Karah, Kebonsari, dan Pagesangan. Kecamatan Gayungan terdapat empat Kelurahan yaitu Gayungan, Dukuh Menanggal, Menanggal, dan Ketintang. Kecamatan Wiyung terdapat empat Kelurahan yaitu Balas Klumprik, Jejar Tunggal, Wiyung, dan Babatan. Kecamatan

Dukuh Pakis terdapat tiga Kelurahan yaitu Dukuh Kupang, Gunung Sari, dan Pradah Kali Kendal. Sedangkan untuk Kecamatan Sawahan terdapat lima Kelurahan yaitu Banyu Urip, Kupang Krajan, Pakis, Petemon, Putat Jaya, dan Sawahan.

PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Efektivitas Pemungutan Pajak

Analisis efektivitas yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar realisasi penerimaan pajak daerah dengan target pajak daerah dalam hal ini realisasi penerimaan dan target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat *Drive Thru* tahun 2012-2016. Besarnya efektivitas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan PKB}}{\text{Target Penerimaan PKB}} \times 100\%$$

Pemerintah daerah dikatakan mampu menjalankan tugasnya bila rasio yang dicapai minimal 100 persen. Semakin tinggi rasio efektivitas maka kemampuan daerah semakin baik. Pemerintah telah menyusun pedoman penilaian tingkat efektivitas melalui Kepmendagri No.690.900.327 tahun 1996 berikut ini:

Tabel 1

INTERPRESTASI NILAI EFEKTIVITAS

Persentase	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Sumber : Kepmendagri No.690.900.327 tahun 1996

Efektivitas Wajib Pajak

Efektivitas wajib pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan realisasi dan target wajib pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB) melalui layanan Samsat *Drive Thru* di Surabaya Selatan. Berikut data realisasi dan target wajib pajak yang membayar PKB melalui layanan Samsat *Drive Thru* pada tahun 2012-2016.

Tabel 2
EFEKTIVITAS WAJIB PAJAK
PENGGUNA LAYANAN SAMSAT
DRIVE THRU

Tahun	Target (orang)	Realisasi (orang)
2012	27.000	46.486
2013	32.400	51.008
2014	36.000	39.338
2015	37.800	24.673
2016	35.280	26.407

Sumber : *Operator System* Samsat Surabaya Selatan, diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui efektivitas wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* di Surabaya Selatan. Tahun 2012 realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan dengan selisih sebesar 19.486 dan tingkat efektivitas 172,530% dapat dikatakan sangat efektif. Realisasi penerimaan terbanyak diperoleh dari Link sebesar 29.885, yang artinya penerimaan berasal dari luar Surabaya misalnya Sidoarjo, Gresik, Mojokerto, dan daerah lainnya. Pada tahun 2013 realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan dengan selisih 18.608 dan tingkat efektivitas 157,458% dapat dikatakan sangat efektif. Total realisasi tahun 2013 terbanyak juga diperoleh dari Link sebesar 29.995. Tahun 2014 realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan dengan selisih 2.838 dan tingkat efektivitas sebesar 109,274% dapat dikatakan sangat efektif dari total realisasi sebesar 39.338, sebanyak 22.900 diperoleh dari Link dan sisanya diperoleh dari Lokal (area Surabaya). Tahun 2015 berbeda dari tahun sebelumnya, realisasi lebih kecil dari target penerimaan dengan selisih -13.127

dan tingkat efektivitas 65,557% dapat dikatakan kurang efektif. Tahun 2106 realisasi lebih rendah dari target penerimaan dengan selisih -9.363 dan tingkat efektivitas 73,824% dikatakan cukup efektif.

Berdasarkan hasil efektivitas wajib pajak pengguna layanan Samsat *Drive Thru* tahun 2012-2016 bahwa total realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan. Target keseluruhan dari tahun 2012-2016 sebesar 168.480 dan realisasi penerimaan mencapai 187.912, realisasi penerimaan sebagian besar diperoleh dari Link, dikarenakan wajib pajak pengguna layanan Samsat *Drive Thru* berdomisili di luar Surabaya kebanyakan wajib pajak berasal dari Sidoarjo, Mojokerto, Gresik, dan Malang. Tingkat efektivitas dari tahun 2012-2016 sebesar 111,534% dapat dikatakan bahwa wajib pajak pengguna layanan Samsat *Drive Thru* sangat efektif. Hal ini dikarenakan adanya kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang semula prosesnya cukup lama, namun dengan adanya layanan unggulan dari Samsat Surabaya Selatan berupa *Drive Thru* dipermudah dan tidak membutuhkan proses yang lama.

Efektivitas Penerimaan Pendapatan

Efektivitas penerimaan pendapatan dapat diketahui dengan cara membandingkan realisasi dan target penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat *Drive Thru* di Surabaya Selatan. Berikut data target dan realisasi penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *Drive Thru* tahun 2012-2016.

Tabel 3
EFEKTIVITAS PENERIMAAN
PENDAPATAN LAYANAN SAMSAT
DRIVE THRU

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2012	10.989.000.000	18.959.339.365
2013	14.962.320.000	23.559.431.349
2014	18.370.800.000	20.074.487.104
2015	19.334.700.000	12.675.189.800
2016	16.052.400.000	13.760.119.250

Sumber : *Operator System Samsat Surabaya Selatan*, diolah

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui pencapaian target dan realisasi penerimaan pendapatan melalui layanan Samsat *Drive Thru* di Surabaya Selatan. Tahun 2012 realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan dengan selisih sebesar Rp 7.970.339.365 dan tingkat efektivitas sebesar 172,530% dapat dikatakan sangat efektif. Total realisasi penerimaan sebesar Rp 18.959.339.365 sebanyak Rp 11.818.504.565 diperoleh dari Link. Tahun 2013 realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan dengan selisih Rp 8.597.111.349 dengan tingkat efektivitas 157,458% dan dikatakan sangat efektif. Total realisasi penerimaan sebesar Rp 23.559.431.349 sebanyak Rp 13.219.601.749 diperoleh dari Link dan sebesar Rp 10.339.829.600 berasal dari lokal. Tahun 2014 realisasi penerimaan lebih besar dari target dengan selisih Rp 1.703.687.104 dengan tingkat efektivitas 109,274% dan dikatakan sangat efektif. Total realisasi penerimaan tahun 2014 sebesar Rp 20.074.487.104 sebanyak Rp 11.247.875.754 berasal dari Link dan sebesar Rp 8.826.611.350 diperoleh dari lokal. Tahun 2015 total realisasi penerimaan lebih kecil dari target penerimaan dengan selisih sebesar Rp -6.659.210.200 dengan tingkat efektivitas 65,557% dan dikatakan kurang efektif. Total realisasi penerimaan sebesar Rp 12.675.189.800 sebanyak Rp 7.332.148.100 diperoleh dari Link dan sisanya sebesar Rp 5.343.041.700 berasal dari lokal. Tahun 2016 realisasi penerimaan lebih kecil dari target penerimaan dengan selisih Rp 2.292.280.750 dengan tingkat

efektivitas sebesar 85,720% dikatakan cukup efektif, dari total realisasi penerimaan sebesar Rp 13.760.119.250 sebanyak Rp 9.429.495.700 berasal dari Link dan sebesar Rp 4.330.623.550 berasal dari lokal.

Berdasarkan hasil efektivitas penerimaan pendapatan layanan Samsat *Drive Thru* tahun 2012-2016 bahwa realisasi penerimaan lebih besar dari target penerimaan. Total target dari tahun 2012-2016 sebesar Rp 79.709.220.000 dan realisasi penerimaan mencapai Rp 89.028.566.868, realisasi penerimaan pendapatan sebanyak Rp 53.047.625.868 diperoleh dari Link dan sebesar Rp 35.980.941.000 berasal dari lokal. Tingkat efektivitas penerimaan pendapatan dari tahun 2012-2016 sebesar 111,691% dapat dikatakan bahwa penerimaan pendapatan layanan Samsat *Drive Thru* sangat efektif dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui layanan Samsat *Drive Thru* dengan proses yang tidak teralalu berbelit dan sangat mudah dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Analisis Rasio Pertumbuhan

Rasio pertumbuhan digunakan untuk mengukur kemampuan Pemerintah Daerah dalam mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai selama beberapa periode (Abdul Halim, 2012). Rasio pertumbuhan bermanfaat untuk mengetahui apakah Pemerintah Daerah dalam tahun anggaran bersangkutan atau selama beberapa periode anggaran, kinerja anggarannya mengalami pertumbuhan pendapatan secara positif atau negatif. Rasio pertumbuhan dapat dihitung dengan cara:

$$PPP = \frac{(PPth-n) - (PPth-n-1)}{PPth-n-1} \times 100\%$$

Keterangan :

PPP : Perkembangan Penerimaan Pajak Daerah

PPth-n : Penerimaan Pajak Daerah tahun bersangkutan

PPth-n-1: Penerimaan Pajak Daerah tahun sebelumnya

Berikut data terkait dengan realisasi penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Selatan tahun 201-2016:

Tabel 4
RASIO REALISASI PERTUMBUHAN
PENDAPATAN

Tahun	Realisasi Penerimaan (Rp)	Pertumbuhan (%)
2012	18.959.339.365	
2013	23.559.431.349	24,263%
2014	20.074.487.104	-14,792%
2015	12.675.189.900	-36,859%
2016	13.760.119.250	8,559%

Sumber : *Operator System* Samsat Surabaya Selatan, diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui rasio pertumbuhan dari realisasi penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat *Drive Thru* dari tahun 2012-2016 mengalami fluktuatif. Rasio pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun 2013 yaitu sebesar 24,263%. Pada tahun 2014 dan 2015 rasio pertumbuhan bernilai negatif sebesar 14,972% dan 36,859%. Hal ini dikarenakan target penerimaan yang ditetapkan terlalu besar dan wajib pajak mulai beralih untuk melakukan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Samsat unggulan lainnya seperti: Samsat *Corner*, *E-Samsat*, Samsat *Payment Point*, dan layanan unggulan lainnya. Oleh karena itu pada tahun 2016 layanan Samsat *Drive Thru* mulai mengoptimalkan layanan yang diberikan kepada wajib pajak dan juga menurunkan target penerimaan.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi (Sugiyono 2012:148). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Surabaya Selatan. Kuesioner yang digunakan adalah standar pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dikembangkan oleh Novia Rahmawati (2014). Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 20 – 22 Juli 2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental*, yaitu penarikan sampel terjadi secara kebetulan atau sembarangan pada saat diadakan pengumpulan data

Kuesioner yang telah dikumpulkan dari 100 (seratus) responden, selanjutnya diolah yang terdapat 3 (tiga) tahap dalam pengolahan data yaitu: (1) Validasi, pada tahap ini merupakan proses meneliti semua jawaban kuesioner yang telah didapat dari responden. (2) *Coding and Scoring*, pada tahapan ini yaitu memberikan kode dan skor atau nilai atas setiap alternatif jawaban responden yang telah tersedia di dalam kuesioner. Standar penilaian dalam kuesioner ini menggunakan skala Likert yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 5
SKOR JAWABAN RESPONDEN

Nilai	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (R)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Tahap terakhir yaitu tabulasi, pada tahap ini dilakukan penyusunan skor jawaban responden ke dalam tabel menggunakan Microsoft Excel sehingga didapatkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan kecamatan.

Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik demografi responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui jumlah responden laki-laki yaitu 71 orang dari 100 responden, sedangkan sisanya

sebanyak 29 orang responden berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan. Hal ini dikarenakan responden perempuan lebih mempercayakan kepada laki-laki dalam hal pelaksanaan administrasi kendaraan bermotor.

Karakteristik demografi responden berdasarkan kecamatan dapat diketahui responden tiap-tiap kecamatan, yaitu responden dari Wonokromo berjumlah empat orang jumlah keseluruhan responden dengan rincian responden laki-laki tiga orang dan responden perempuan satu orang. Kemudian untuk Kecamatan Wonocolo berjumlah delapan orang yang terdiri dari enam responden laki-laki dan dua orang responden perempuan. Kecamatan Wiyung berjumlah dua belas orang yang terdiri dari sembilan orang responden laki-laki dan tiga orang responden perempuan. Responden untuk Kecamatan Karangpilang berjumlah sembilan orang yang terdiri dari enam orang responden laki-laki dan tiga orang responden perempuan. Kecamatan Jambangan berjumlah sebelas orang jumlah keseluruhan responden dengan rincian responden laki-laki sembilan orang dan perempuan dua orang. Kemudian untuk Kecamatan Gayungan berjumlah tujuh responden yang terdiri dari empat orang responden laki-laki dan tiga orang responden perempuan.

Kecamatan Dukuh Pakis berjumlah sembilan orang jumlah keseluruhan responden terdiri dari lima orang responden laki-laki dan empat orang responden perempuan. Responden untuk Kecamatan Sawahan berjumlah delapan orang yang terdiri dari lima orang responden laki-laki tiga orang dan responden perempuan. Adapun untuk daerah Surabaya lainnya berjumlah dua belas orang yang terdiri dari sembilan responden laki-laki dan tiga responden perempuan, responden untuk daerah Surabaya lainnya misalnya dari

Kecamatan Surabaya Barat dan Surabaya Timur. Responden terbanyak diperoleh dari daerah luar Surabaya berjumlah dua puluh orang jumlah keseluruhan responden terdiri dari lima belas responden laki-laki dan lima orang responden perempuan.

Hasil analisis dari karakteristik responden berdasarkan Kecamatan, responden terbanyak diperoleh dari daerah luar Surabaya, misalnya: Sidorajo, Mojokerto, dan Gresik. Hal ini dikarenakan responden asli bertempat tinggal di daerah luar Surabaya namun tempat tinggal sementara di Surabaya. Sedangkan responden paling sedikit berasal dari Kecamatan Wonokromo sebanyak empat responden. Hal ini dikarenakan letak Samsat Drive Thru cukup jauh untuk Kecamatan tersebut dan responden memilih untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat unggulan lainnya yang lebih dekat dengan Kecamatan Wonokromo.

Analisis Indikator Standar Pelayanan Samsat Drive Thru

Standar pelayanan Samsat *Drive Thru* ini terdiri dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden. Pernyataan pertama adalah “Layanan *Drive Thru* memberikan kemudahan dalam pembayaran PKB”. Maksud dari pernyataan tersebut adalah untuk mengetahui respon wajib pajak terhadap layanan Samsat *Drive Thru* apakah mempermudah dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor atau sebaliknya. Misalkan wajib pajak yang biasanya membayar PKB melalui Samsat induk dan harus parkir kendaraan terlebih dahulu, namun dengan adanya layanan *Drive Thru* wajib pajak merasa dipermudah dan tidak berbelit-belit dalam pembayaran PKB. Pernyataan kedua yaitu “Pelayanan *Drive Thru* sangat cepat”. Maksud dari pernyataan tersebut adalah untuk mengetahui respon wajib pajak mengenai kecepatan pelayanan

Drive Thru. Misalkan wajib pajak melakukan pembayaran PKB pada Samsat *Drive Thru*, standar waktu untuk layanan *Drive Thru* adalah kurang dari lima menit. Apabila selama proses administrasi pembayaran PKB kurang dari lima menit maka pelayanan *Drive Thru* dapat dikatakan sangat cepat.

Pernyataan ketiga adalah “Jam kerja layanan *Drive Thru* tepat sesuai jadwal” maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui respon wajib pajak terhadap ketepatan jadwal layanan *Drive Thru* apakah sudah tepat sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Misalkan layanan *Drive Thru* buka pukul 08.00 namun pada pukul 07.50 layanan *Drive Thru* sudah siap dalam pelayanan PKB, maka jam kerja layanan *Drive Thru* dikatakan sudah tepat. Pernyataan keempat adalah “Petugas mampu memberikan informasi yang diminta oleh Wajib Pajak” maksud dari pernyataan tersebut yaitu untuk mengetahui respon wajib pajak terhadap pengetahuan petugas layanan *Drive Thru* apakah petugas mampu memberikan informasi yang kurang dimengerti oleh wajib pajak. Misalkan dalam pembayaran PKB wajib pajak tidak mengetahui bahwa Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) sudah tidak valid atau harus diganti, petugas mengarahkan untuk diganti dan melakukan proses yang cukup lama pada Samsat induk. Maka dapat dikatakan bahwa petugas mampu memberikan informasi yang kurang dimengrti oleh wajib pajak.

Pernyataan kelima adalah “Petugas ramah dan sopan terhadap Wajib Pajak”. Maksud dari pernyataan tersebut untuk mengetahui apakah wajib pajak mendapat pelayanan yang ramah dan sopan dari petugas. Misalkan dalam pembyaran PKB petugas melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak tersebut. Meskipun wajib pajak banyak mengajukan pertanyaan kepada petugas,

namun petugas tetap sabar dan ramah. Sehingga dapat dikatakan bahwa petugas tersebut ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak dan bisa juga petugas kurang ramah dan sopan dalam melayani, dilihat dari nada bicara petugas tersebut atau perilaku dalam melayani wajib pajak. Berikut tanggapan wajib pajak mengenai satndar pelyanan Samsat *Drive Thru* digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 6
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN
BERDASARKAN INDIKATOR
STANDAR PELAYANAN

No	Pernyataan	Nilai rata-rata unsur
1	Layanan <i>Drive Thru</i> memberikan kemudahan dalam pembayaran PKB	4,30
2	Pelayanan <i>Drive Thru</i> sangat cepat	4,40
3	Jam kerja layanan <i>Drive Thru</i> tepat sesuai jadwal	4,17
4	Petugas mampu memberikan informasi yang diminta oleh Wajib Pajak	4,88
5	Petugas ramah dan sopan terhadap Wajib Pajak	4,27
Skor rata-rata keseluruhan		4,40

Sumber: Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan jawaban responden berdasarkan indikator standar pelayanan. Pernyataan pertama yaitu “Layanan *Drive Thru* memberikan kemudahan dalam pembayaran PKB” memperoleh bobot rata-rata sebesar 430 dengan nilai rata-rata 4,30 yang termasuk dalam kategori sangat setuju (berdasarkan Tabel 4.9/kategori rata-rata jawaban responden) yang berarti responden sangat setuju bahwa layanan *Drive Thru* memberikan kemudahan dalam pmbayaran PKB. Pernyataan kedua yaitu “Pelayanan

Drive Thru sangat cepat” memperoleh bobot rata-rata sebesar 440 dengan nilai rata-rata 4,40 termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti responden sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan *Drive Thru* sangat cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Pernyataan ketiga yaitu “Jam kerja layanan *Drive Thru* tepat sesuai jadwal” memperoleh bobot rata-rata sebesar 417 dengan nilai rata-rata 4,17 termasuk dalam kategori setuju yang artinya responden setuju bahwa jam kerja layanan Samsat *Drive Thru* tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan yaitu pukul 08.00. Pernyataan keempat yaitu “Petugas mampu memberikan informasi yang diminta oleh Wajib Pajak” memperoleh bobot skor rata-rata sebesar 488 dengan nilai rata-rata 4,88 termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti responden setuju bahwa petugas mampu memberikan informasi yang diminta olehnya. Pernyataan kelima yaitu “Petugas ramah dan sopan terhadap Wajib Pajak” memperoleh bobot rata-rata 427 dengan nilai rata-rata 4,27 termasuk dalam kategori sangat setuju yang berarti bahwa responden sangat setuju bahwa petugas layanan *Drive Thru* ramah dan sopan terhadap wajib pajak.

Skor rata-rata secara keseluruhan untuk lima unsur indikator standar pelayanan *Drive Thru* sebesar 440 dengan nilai rata-rata 4,40 yang termasuk dalam kategori sangat setuju, maka wajib pajak menilai bahwa standar pelayanan yang diberikan Samsat *Drive Thru* di Surabaya Selatan sangat baik.

Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat Samsat *Drive Thru*

Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden. Pernyataan pertama yaitu “Petugas sangat bertanggungjawab” maksud dari pernyataan tersebut untuk mengetahui apakah petugas sangat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya. Misalkan

petugas loket pendaftaran bertanggungjawab tugasnya yaitu memeriksa kelengkapan identitas wajib pajak apabila ada kekeliruan atau kehilangan yang disebabkan secara langsung oleh petugas, maka petugas berhak bertanggungjawab atas tindakannya tersebut. Sehingga petugas dapat dikatakan sangat bertanggungjawab.

Pernyataan kedua yaitu “Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan”. Maksud dari pernyataan tersebut adalah untuk mengetahui apakah petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan. Misalkan ada seorang wajib pajak yang mempunyai hubungan kerabat dengan petugas layanan *Drive Thru* pada saat melakukan proses administrasi PKB, petugas tetap bersikap adil layaknya wajib pajak lainnya dan tidak mengistimewakan wajib pajak tersebut. Maka petugas dapat dikatakan adil dalam memberikan pelayanan. Pernyataan ketiga yaitu “Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan”. Maksud dari pernyataan tersebut untuk mengetahui apakah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak sesuai dengan biaya yang ditetapkan pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Pernyataan keempat yaitu “Layanan *Drive Thru* sangat aman dan nyaman” maksud dari pernyataan tersebut adalah untuk mengetahui apakah layanan *Drive Thru* sangat aman dan nyaman dalam melakukan proses pembayaran PKB. Misalkan dalam melakukan pembayaran PKB seorang wajib pajak merasa lingkungan *Drive Thru* sangat aman. Pernyataan kelima yaitu “Merasa puas telah menggunakan layanan *Drive Thru*” maksud dari pernyataan tersebut untuk mengetahui apakah responden merasa puas dan untuk kedepannya ingin melakukan pembayaran PKB melalui layanan *Drive Thru* kembali.

Berikut tanggapan wajib pajak mengenai kepuasan masyarakat Samsat *Drive Thru* digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 7
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN
BERDASARKAN INDIKATOR
KEPUASAN MASYARAKAT

No	Pernyataan	Nilai rata-rata unsur
1	Petugas sangat bertanggungjawab	4,10
2	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	4,23
3	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	4,20
4	Layanan <i>Drive Thru</i> sangat aman dan nyaman	4,10
5	Merasa puas telah menggunakan layanan <i>Drive Thru</i>	4,10
Skor rata-rata keseluruhan		4,15

Sumber: Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Berdasarkan tabel 7 dapat dideskripsikan jawaban responden berdasarkan indikator kepuasan masyarakat. Pernyataan pertama yaitu “Petugas sangat bertanggungjawab” memperoleh nilai rata-rata 4,10 termasuk dalam kategori setuju (berdasarkan Tabel 4.9/kategori rata-rata jawaban responden) yang berarti responden setuju bahwa petugas sangat bertanggungjawab atas pekerjaannya. Pernyataan kedua yaitu “Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan” memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 termasuk dalam kategori sangat setuju yang artinya, bahwa responden sangat setuju dengan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran PKB.

Pernyataan ketiga yaitu “Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan” memperoleh nilai rata-rata 4,20 termasuk dalam kategori sangat setuju yang artinya, responden sangat setuju bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan. Pernyataan keempat

yaitu “Layanan *Drive Thru* sangat aman dan nyaman” memperoleh nilai rata-rata 4,10 termasuk dalam kategori setuju yang berarti responden setuju bahwa layanan *Drive Thru* memberikan keamanan dan kenyamanan. Pernyataan kelima yaitu “Merasa puas telah menggunakan layanan *Drive Thru*” memperoleh bobot rata-rata sebesar 410 dengan nilai rata-rata 4,10 termasuk dalam kategori setuju yang berarti responden setuju bahwa merasa puas telah menggunakan layanan *Drive Thru*. Skor rata-rata keseluruhan untuk lima unsur indikator kepuasan masyarakat sebesar 4,15 termasuk dalam kategori setuju, maka wajib pajak menilai kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan *Drive Thru* di Samsat Surabaya Selatan baik.

Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Indikator

Hasil perhitungan skor kuesioner berdasarkan keseluruhan indikator dengan responden berjumlah 100 orang dan terdapat lima unsur pada masing-masing indikator disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN
BERDASARKAN KESELURUHAN
INDIKATOR

No	Pernyataan	Nilai Rata-Rata Unsur
1.	Layanan <i>Drive Thru</i> memberikan kemudahan dalam pembayaran PKB	4,30
2.	Pelayanan <i>Drive Thru</i> sangat cepat	4,40
3.	Jam kerja layanan <i>Drive Thru</i> tepat sesuai jadwal	4,17
4.	Petugas mampu memberikan informasi yang diminta oleh Wajib Pajak	4,88
5.	Petugas ramah dan sopan terhadap Wajib Pajak	4,27

6.	Petugas sangat bertanggungjawab	4,10
7.	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	4,23
8.	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	4,20
9.	Layanan <i>Drive Thru</i> sangat aman dan nyaman	4,10
10.	Merasa puas telah menggunakan layanan <i>Drive Thru</i>	4,10
Skor rata-rata keseluruhan		4,28

Sumber: Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Berdasarkan dari masing-masing perhitungan unsur indikator standar pelayanan dan kepuasan masyarakat, terdapat dua unsur dengan nilai rata-rata terkecil yaitu pernyataan “Layanan *Drive Thru* sangat aman dan nyaman” dan “Merasa puas telah menggunakan layanan *Drive Thru*” memperoleh skor rata-rata 4,10. Dikarenakan pengguna layanan *Drive Thru* dalam pembayaran PKB wajib pajak kebanyakan tidak turun dari kendaraan terutama untuk kendaraan roda dua yang mengakibatkan sulit dalam melakukan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam mengambil identitas maupun uang dalam keadaan lingkungan terbuka.

Akibatnya terjadi terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan layanan *Drive Thru*. Terdapat juga unsur dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu pernyataan “Petugas mampu memberikan informasi yang diminta oleh Wajib Pajak” memperoleh skor rata-rata 4,88 dikarenakan petugas pada layanan *Drive Thru* sudah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan yang sangat luas sehingga apabila wajib pajak kurang mengerti informasi terkait dengan pembayaran PKB maupun diluar itu, petugas mampu memberikan informasi dengan jelas

Hubungan Efektivitas dan Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dapat diketahui bahwa wajib pajak pengguna layanan *Drive Thru* dan penerimaan pendapatan untuk tahun 2012-2016 di KB Samsat Surabaya Selatan dikatakan sangat efektif. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang diberikan oleh petugas *Drive Thru* sangat baik dan memuaskan. Maka mengakibatkan realisasi wajib pajak dan penerimaan pendapatan lebih tinggi dari target yang ditetapkan. Sehingga, wajib pajak merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *Drive Thru*.

Oleh karena itu, standar pelayanan sangat penting dalam mengukur suatu efektivitas. Apabila standar pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait kurang memuaskan maka layanan tersebut dikatakan kurang efektif, dan sebaliknya apabila standar pelayanan yang diberikan oleh instansi sangat baik dan tidak berbelit-belit maka suatu layanan tersebut dikatakan sangat efektif.

KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan tahun 2012-2016. Sumber data yang digunakan ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan *Drive Thru*. Sampel yang digunakan yaitu 100 responden terdiri dari 71 responden laki-laki dan 29 responden perempuan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan keuangan terkait dengan target dan realisasi penerimaan pendapatan dan wajib pajak layanan *Drive Thru* tahun 2012-2016.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas wajib pajak pengguna layanan Samsat Drive Thru tahun 2012-2016 sebesar 111,534% dapat dikatakan bahwa wajib pajak pengguna layanan Samsat Drive Thru sangat efektif. Tingkat efektivitas penerimaan pendapatan layanan Samsat Drive Thru tahun 2012-2016 sebesar 111,691% dan dapat dikatakan bahwa penerimaan pendapatan layanan Samsat Drive Thru sangat efektif dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor. Skor rata-rata secara keseluruhan untuk lima unsur indikator standar pelayanan Drive Thru sebesar 4,40 yang termasuk dalam kategori sangat baik, dapat diartikan bahwa wajib pajak menilai sangat baik mengenai standar pelayanan. Skor rata-rata keseluruhan untuk lima unsur indikator kepuasan masyarakat sebesar 4,15 termasuk dalam kategori baik, dapat diartikan bahwa wajib pajak menilai baik mengenai kepuasan masyarakat.

Skor rata-rata secara keseluruhan indikator sebesar 4,28 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata wajib pajak pengguna layanan Drive Thru sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan/petugas. Berdasarkan empat indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas dari pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Drive Thru sangat efektif.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu: (1) Sebaiknya bagi pengelola Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan selalu berupaya untuk meningkatkan kemajuan pelayanan KB Samsat untuk kedepannya. (2) Seharusnya kenaikan target penerimaan pendapatan dan wajib pajak pengguna layanan Drive Thru tidak terlalu *overload*. (3) Dalam upaya untuk

memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak, diharapkan petugas layanan *Drive Thru* menjaga keamanan dan kenyamanan serta lebih teliti dalam menginput data-data.

Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dan saran, maka dapat dijelaskan implikasi atau dampak hasil penelitian sebagai berikut: (1) Memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran pada layanan Drive Thru baik melalui media cetak, elektronik maupun secara *mouth to mouth marketing*. (2) Meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang ada agar dapat memberikan layanan menyeluruh tidak terbatas pada pengesahan STNK tahunan saja sehingga desentralisasi pelayanan dapat terwujud. (3) Penambahan petugas keamanan pada layanan *Drive Thru* agar wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan proses pembayaran PKB. (4) Penambahan jam kerja layanan pada Samsat *Drive Thru*.

Daftar Rujukan

- Abdul Halim & Syam Kusufi. 2012. *Akuntansi Sektor Publik : Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Bungkaes H.R, J. H. Posumah, Burhanuddin Kiyai. 2013. "Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talud". *Journal Acta Diurna*, vol - (-) : 1-23.
- Depdagri. 1996. Kepmendagri No.690.900.327, 1996. Tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan.
- Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun

- 1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Masruri. 2014. “Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PPNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan taun 2010). *Governance and Public Policy*, vol. 1 (1) : 53-76.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyekenggaraan Pelayanan Publik..*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak.
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Novia Rahmawati, 2014. “Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). *Jurnal Ekonomi dan Bisni*. (Online), vol 2 No 2, (<http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1272>, diakses 24 Mei 2017)