



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

NURUL FRATIWI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi. Jl. Gatot Subroto KM 7. Kebun Nenas.
Teluk Kuantan. Kabupaten Kuantan Singingi
Nurulfratiwi00@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to see how the procedures for implementing motor vehicle tax payments at the SAMSAT Teluk Kuantan office. Researchers found a problem that the Motor Vehicle Tax Payment Procedure at the Samsat Teluk Kuantan Office, Kuantan Singingi Regency had not been implemented properly. This is because there are still many people who do not fully understand the procedures for paying taxes, especially for those who have just owned a vehicle, then there is often network disruption which causes the process of paying taxes to take a long time, then the service provided is still slow during the tax processing process, and still the existence of brokers in motor vehicle tax management. hence the need for a leadership role in conducting supervision within the SAMSAT Teluk Kuantan office. The research method used by researchers is a qualitative method with a descriptive approach, while the data collection methods used are: interviews, observation, and documentation. From the results of the research the Procedure for the Implementation of Motor Vehicle Tax Payments at the SAMSAT Teluk Kuantan Office, Kuantan Singingi Regency has not been implemented properly.

Keywords: Procedure Tax Payment

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Teluk Kuantan. Peneliti menemukan adanya permasalahan bahwa Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami betul prosedur dalam pembayaran pajak terutama bagi masyarakat yang baru memiliki kendaraan, kemudian sering adanya gangguan jaringan yang menyebabkan proses dalam pembayaran pajak menjadi lama, kemudian masih lambatnya pelayanan yang di berikan saat proses pengurusan pajak, serta masih adanya calo dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. maka perlunya peran pimpinan dalam melakukan pengawasan dalam lingkungan kantor SAMSAT Teluk Kuantan. Adapun metode penelitian yang di gunakan peneliti yaitu Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu : Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dari hasil penelitian Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Prosedur Pembayaran Pajak



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menyelenggarakan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat yang sebenar-benarnya dan diarahkan untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada daerah telah ditetapkan sehingga perlu dilakukan penyesuaian atas peraturan daerah kabupaten Kuantan Singingi dibidang pajak kendaraan. dengan ditetapkannya undang-undang merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah yang berasal dari pendapatan asli daerah khususnya yang bersumber dari pajak yang perlu ditingkatkan, sehingga kemandirian daerah dalam hal pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dapat terwujud.

Secara umum pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarkannya menurut peraturan-peraturan. Dengan tidak mendapat prestasi yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membangun pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran wajib yang dikeluarkan berdasarkan undang-undang yang tidak dapat dihindari bagi yang berkewajiban, dan bagi mereka yang tidak mau membayar pajak dapat dilakukan paksaan untuk membayar pajak tersebut yang sebagaimana mestinya yang sudah ditetapkan oleh kantor pajak.

Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan, disamping pajak pemerintahan pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintahan daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Dengan sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Seperti yang telah diatur di pasal 1 Ayat 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Defenisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut : “Pajak Kendaraan Bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan 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 lain 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”.

Hal ini disebabkan karena pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum dalam menjalankan aktivitas mereka, tidak hanya itu banyak masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dan



pertumbuhan kendaraan ini juga disebabkan karena begitu mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang mereka inginkan karena adanya sistem kredit yang diberikan dealer kepada masyarakat.

Begitu pula halnya di Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau yang diberi kewenangan untuk memungut Pajak Kendaraan Bermotor sendiri. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor disetiap kabupaten yang ada di provinsi Riau. Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor itu sendiri dipungut melalui kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (selanjutnya di singkat dengan SAMSAT).

(SAMSAT) merupakan salah satu instansi pemerintah Daerah yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Pada posisinya di masyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu di lakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat di kenakan sanksi. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami betul prosedur dalam pembayaran pajak terutama bagi masyarakat yang baru memiliki kendaraan, kemudian sering adanya gangguan jaringan yang menyebabkan proses dalam pembayaran pajak menjadi lama, kemudian masih lambatnya pelayanan yang di berikan saat proses pengurusan pajak. Hal ini tentu tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di kantor SAMSAT Teluk Kuantan. Hal ini dapat dilihat pada tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) di bawah ini :

Tabel 1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor SAMSAT Teluk Kuantan

No.	Jenis Pelayanan	Waktu
1.	Pengesahan STNK 1 (satu) Tahun	15 Menit
2.	Perpanjangan STNK 5 (lima) Tahun	20 Menit
3.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor baru	1 Hari
4.	Proses ganti nama, warna, mesin, alamat, Nopol, Rubah Bentuk, dan STNK hilang/rusak	1 Hari
5.	Proses Mutasi Kendaraan Bermotor	14 Hari

Sumber : Kantor SAMSAT Teluk Kuantan, 2020



serta masih adanya calo dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. maka dalam hal ini perlunya peran pimpinan dalam melakukan pengawasan dalam lingkungan kantor SAMSAT Teluk Kuantan. Hal ini lah yang membuat banyak masyarakat yang malas dalam membayar pajak, yang tentunya akan berdampak pada penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada 4 tahun terakhir dari tahun 2015 sampai dengan 2018 penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu mengalami penurunan dan yang paling menurun drastis penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah pada tahun 2018. Hal ini dapat dilihat pada tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor di bawah ini :

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Penerimaan	Realisasi
2014	Rp. 31,736,842,586.00	Rp. 32,829,161,373.00
2015	Rp. 34,545,005,468.34	Rp. 33,593,057,055.00
2016	Rp. 33,769,523,770.69	Rp. 30,787,834,083.00
2017	Rp. 35,874,678,410.36	Rp. 33,469,171,708.00
2018	Rp. 41,442,032,882.18	Rp. 27,660,062,968.00
2019	Rp. 43,234,104,334.10	Rp. 24,445,001,256.00
2020	Rp. 45,441,021,178.15	Rp. 21,224,765,201.00

Sumber : Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dari data penerimaan Pajak Kendaraan bermotor di atas, dapat di lihat bahwa setiap tahunnya hasil penerimaan pajak selalu menurun yaitu di mulai pada tahun 2015 sampai pada tahun 2020.

Kemudian dapat di lihat pada tabel wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di bawah ini :

Tabel 1.3 Wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor

No	Tahun	Jumlah
1	2014	46.424
2	2015	44.875
3	2016	43.314
4	2017	42.496
5	2018	25.902
6	2019	24.879
7	2020	20.997

Sumber : Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2014 berjumlah sebanyak 46.424, pada tahun 2015 berjumlah 44.875, pada tahun 2016 berjumlah 43.314, pada tahun 2017 berjumlah 42.496, dan pada tahun 2018 berjumlah 25.902, pada tahun 2019 berjumlah 24.879, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis yaitu sebanyak 20.997.



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

Dengan adanya pajak sebagaimana yang telah ditetapkan oleh undang-undang yang dilaksanakan berdasarkan peraturan daerah kabupaten Kuantan Singingi. Salah satu pendapatan pajak yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu pembayaran pajak kendaraan bermotor harus memiliki prosedur yang jelas dan mudah agar masyarakat pun mudah memahaminya serta meningkatkan sosialisasi dengan berbagai media untuk membangun pengetahuan masyarakat dalam hal membayar pajak. Sehingga pelaksanaan pembayaran pajak bisa dilaksanakan dengan tertib sesuai yang diharapkan dan di pahami oleh wajib pajak.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah Untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor Dikantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

2.1 LANDASAN TEORI

1.1 Landasan Teori

1.1.1 Teori/Konsep Administrasi

Menurut Faried Ali (2011:19) Secara terminologi Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan dinamikanya.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Wirman Syafri, 2012:9), administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Simon (2014:2), administrasi adalah sebagai aktivitas-aktivitas kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Administrasi menurut Daryanto (2011:7), administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi yang berasal dari bahasa inggris sering kita sebut administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkai)an kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Wirman Syafri, 2012:9), administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Simon (2014:2), administrasi adalah sebagai aktivitas-aktivitas kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Administrasi menurut Daryanto (2011:7), administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.



Menurut E.N Gladden (dalam Wirman Syafri, 2012:9), administrasi adalah “*The first step is to define administration as a general human activity operating, both inside and outside the public sphere throughout the community*”.

“Langkah pertama adalah mendefinisikan administrasi sebagai aktivitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar lingkungan publik, di dalam masyarakat mana pun”.

1.1.2 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Nigro (dalam Inu Kencana Syafie, 2010: 24), administrasi negara adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah. Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana Syafie, 2010: 24), administrasi negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Dimock (dalam Anggara 2012:134). Administrasi Negara adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan. Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana Syafie, 2010: 24), administrasi negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Juharni (2015:1), administrasi negara (Public Administration) adalah suatu “species” dalam lingkup “genus” administrasi (administration) yang bermakna sebagai kegiatan manusia yang koperatif. Sedangkan Menurut Nigro (dalam Lystianingsi, 2014:3), administrasi negara adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu Yudikatif, Legislatif, Eksekutif, mempunyai suatu peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik.

1.1.3 Teori/Konsep Manajemen

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2014:17), berpendapat bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Sarwoto (dalam Zulkifli, 2014:18), mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *Planning, organizing, actuating, dan controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2014:20), manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.

dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2014:18), menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai.

Menurut Safroni (dalam Hayat 2017:9) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja aparatur berdampak pada output yang dihasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan.

Menurut Wirman Syafri (2012:12), manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2010:49), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja yang tertentu. Sedangkan Menurut George Terry (2010:49), manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang lainnya. Menurut Dian Ari Nugroho (2017:2), manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan dengan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi agar kegiatan tersebut berjalan efektif dan efisien.

Secara etimologi, *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang setelah digabung menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) berarti mengurus atau *managiere* (bahasa Latin) yang berarti melatih. Menurut Frederick W. Taylor (dalam Inu Kencana Syafiie, 2010:48), *The art of management, is defined as knowing exactly what you want to do, and then seeing that they do it in the best and cheapest way.* Maksudnya ilmu manajemen itu dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak.

Defenisi konsep manajemen yang menunjukkan secara eksplisit esensialnya penataan terhadap sumber daya organisasi, tergambar pada rumusan yang dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2014:18), menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu : *perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan penyempurnaan.*

Menurut Follet (dalam Kadarisman, 2018:4), pengertian manajemen adalah sebagai suatu seni yang tiap-tiap pekerjaan dapat diselesaikan melalui orang lain. Defenisi ini dapat tunjukkan dari seseorang yang harus mampu mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

1.1.4 Teori/Konsep Organisasi



Menurut Luther Gulick (dalam Inu Kencana Syafii, 2010:52), organisasi adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Huse dan Bouditch (dalam Zulkifli, 2014:79), mengemukakan empat batasan organisasi, Empat batasan itu secara umum menjelaskan bahwa organisasi sebagai satu sistem terdiri dari beberapa subsistem yang saling tergantung satu sama lainnya. Organisasi harus pula dipandang sebagai satu subsistem dari sistem lingkungan yang lebih luas. Dia harus berinteraksi terhadap perubahan-perubahan aspek lingkungan tersebut.

Sebagian sarjana dan pakar mengartikan organisasi (*organization*) semata-mata hanya sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan. Defenisi seperti ini antara lain dirumuskan oleh Jones (dalam Zulkifli, 2014:78), *organization is tool used by people individually in groups to accomplish a wide variety of goals*. Defenisi organisasi dalam arti luas tentulah tidak sesederhana itu. Sebagai locus dan fokus studi ilmu administrasi, organisasi dapat dijabarkan dari banyak aspek sumber daya serta faktor lingkungan yang melingkupinya. Kajian dari multi aspek tersebut melatarbelakangi beragam defenisi organisasi yang telah ditulis oleh para sarjana dan pakar. Terutama mereka yang memandang organisasi sebagai sistem, yaitu menilai adanya keterkaitan antara dinamika organisasi dengan berbagai unsur yang melingkupinya.

Defenisi organisasi menurut pendekatan proses antara lain tergambar dalam pendapat Messie (dalam Zulkifli, 2014:78), yaitu organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama. Dalam sistem kerja sama tersebut di samping diadakan pembagian kerja yang dijabarkan kedalam perincian tugas, menurut Soffer (dalam Zulkifli, 2014:78), juga diikuti dengan tindakan pendistribusian peranan kepada setiap anggota untuk melaksanakan rincian tugas tertentu dalam rangka upaya menghasilkan beberapa bentuk produk. Organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah mempersatukan berbagai keahlian dan karakteristik anggota untuk mencapai tujuan organisasi.

Huse dan Bouditch (dalam Zulkifli, 2014:79), mengemukakan empat batasan organisasi, Empat batasan itu secara umum menjelaskan bahwa organisasi sebagai satu sistem terdiri dari beberapa subsistem yang saling tergantung satu sama lainnya. Organisasi harus pula dipandang sebagai satu subsistem dari sistem lingkungan yang lebih luas. Dia harus berinteraksi terhadap perubahan-perubahan aspek lingkungan tersebut. Organisasi itu bersifat terbuka dan dinamis, merupakan suatu proses terdiri dari masukan, keluaran, transformasi, umpan balik, maka organisasi selalu berupaya menjaga keseimbangan dalam setiap aktivitasnya. Organisasi juga memiliki atau terdiri dari sejumlah fungsi dan tujuan, yang beberapa diantaranya cenderung berada dalam situasi konflik, dan adalah tugas para administrator untuk selalu menjaga dan mempertahankan keseimbangan diantaranya.

1.1.5 Teori/Konsep Prosedur



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

Menurut Mulyadi (2016:4), Prosedur adalah suatu urutan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Menurut Rudi Tambunan (2013:84), Mendefinisikan Prosedur sebagai pedoman yang berisi Prosedur Operasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis.

Menurut Juan Kasma (2012:13), Menyatakan bahwa Prosedur adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Ira Crisyanti (2011:43), Prosedur adalah tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir.

1.1.6 Teori/Konsep Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak menurut UU No. 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU No. 6 tahun 1983 mengenai ketentuan umum dan tata cara Perpajakan : Pajak Adalah Kontribusi Wajib Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung dan digunakan sebesar- besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Menurut Adriani (dalam Darwin, 2010:12) Pajak adalah iuran kepada Negara yang di paksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan peraturanyang langsung dapat di tunjuk , dan yang di gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Andriani (dalam Waluyo, 2011:2), Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib membayarnya menurut undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (dalam Mardiasno, 2011:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Rochmat Soemitro (2010:65) Pajak adalah iyuran rakyat kepada negaranya berdasarkan Undang-Undang atau peralihan kekayaan dari sector swasta kepada sector publik yang bisa di paksakan dan bisa langsung dapat di tunjuk serta di gunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum.

Pengertian Pajak menurut Islam yaitu : Penjelasan dalam surat At-Taubah ayat 103 :“Ambillah jakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka, dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya do'a kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka dan Allah maha mendengar lagi maha mengetahui”.

1.1.7 Teori/Konsep SAMSAT



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dikenal dengan SAMSAT adalah suatu Sistem Administrasi yang di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya di selenggarakan dalam satu gedung.

Salah satu bentuk pelayanan yang di berikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor seperti pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama di berikan oleh Dinas Pendapatan. Asuransi kecelakaan lalu lintas oleh Jasa Raharja. Sedangkan pengurusan surat surat kendaraan bermotor seperti BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), plat nomor, dan STNK diberikan oleh Kepolisian. Namun dengan adanya SAMSAT, semuanya dapat di layani dalam satu atap , atau bahkan satu loket.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimana di dalamnya terdapat kerja sama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) dan PT. Jasa Raharja. Ketiga Instansi yang saling bekerja sama ini memiliki tugas yang berbeda beda tetapi dengan tujuan yang sama .

Adapun tugas dari Kepolisian (POLRI) adalah Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor) yaitu fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelayakakan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.

2. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Dharmadi (2013:153), metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Menurut Husaini Husman (2014:129), kata Deskriptif berasal dari bahasa inggris, *descriptive*, yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal.

Menurut Sugiyono (2009:7), metode penelitian Kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama. Dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola) dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat peneliti dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.



3.2 Informan

Menurut Burgin (2007:76), informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

Penelitian ini mengandalkan informasi dari narasumber yang kemudian disebut informan penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling yang berarti bahwa informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi terkait dengan data-data penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 17 orang.

3.3 Sumber data

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:131), data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer juga disebut sebagai data asli. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:131), data sekunder adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.

3.4 Fokus Penelitian

Penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana prosedur pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Jl. Proklamasi Sei. Jering, Teluk Kuantan. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten kuantan Singingi karena peneliti menemukan masalah terutama tentang Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang belum berjalan dengan baik.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Metode wawancara

Menurut Sugiyono (2017:157), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3.6.2 Metode observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2017:166), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

3.6.3 Dokumentasi

Sugiyono menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.



3.6.4 Triangulasi

Menurut Sugiyono (2009:241), dalam teknik pengumpulan data Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

3.7 Metode Analisa Data

3.7.1 Reduksi Data

Data yang diperoleh di tulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang di susun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

3.7.2 Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lainnya.

3.7.3 Penyimpulan Data dan Verifikasi

Kegiatan menyimpulkan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi disajikan secara sistematis dan disimpulkan sementara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara penulis dengan 17 informan dapat di ketahui bahwasannya bahwa Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Pajak belum terlaksana dengan baik. Hal ini di karenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami betul prosedur dalam pembayaran pajak terutama bagi masyarakat yang baru memiliki kendaraan, kemudian sering adanya gangguan jaringan yang menyebabkan proses dalam pembayaran pajak menjadi lama, kemudian masih lambatnya pelayanan yang di berikan saat proses pengurusan pajak. Hal ini tentu tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di kantor SAMSAT Teluk Kuantan.

Hasil wawancara peneliti mengenai Indikator Pendaftaran bahwa Para wajib pajak masih ada yang kurang memahami atau bahkan tidak tahu apa yang pertama kali dilakukan ketika akan membayar pajak terutama bagi yang baru memiliki kendaraan. Kemudian sebagian para wajib pajak juga ada yang merasakan lambatnya dalam proses pelayanan yang di berikan oleh kantor SAMSAT, hal ini di sebabkan karena seringnya terjadi kerusakan jaringan saat sedang proses pembayaran pajak, yang menyebabkan para wajib pajak harus menunggu dan mengantri dengan waktu yang lama bahkan bisa berhari hari. Hal ini lah yang menyebabkan para wajib pajak malas untuk membayar pajak sehingga tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak yang tentunya sangat berpengaruh dalam pendapatan negara.

Hasil wawancara peneliti mengenai Indikator Penerimaan Pembayaran bahwa dapat kita ketahui pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang besar yang berfungsi untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Dengan adanya pajak seluruh pembangunan dan kesejahteraan rakyat akan terpenuhi dengan baik. Terutama dalam hal pembangunan



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

yang bisa kita rasakan manfaatnya seperti pembangunan sekolah, gedung, jalan, jembatan, serta fasilitas-fasilitas lainnya. Dalam hal melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, para wajib pajak masih ada yang belum tepat waktu dalam membayar pajak kendaraannya, bahkan masih ada wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraannya sama sekali. Hal ini di karenakan para wajib pajak sering melalaikan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraannya sehingga banyak wajib pajak tidak tepat waktu dalam membayar pajak serta sebagian wajib pajak terkendala karena faktor ekonomi.

Hasil wawancara peneliti mengenai indikator Pencetakan dan Pengesahan bahwa bahwa Pelayanan dalam pencetakan/pengesahan SKPD para wajib pajak masih mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT karena sering terjadinya kerusakan jaringan saat akan mencetak, serta tidak adanya kejelasan dari pihak SAMSAT terkait durasi waktu dalam penyelesaiannya, hal inilah yang menjadi keluhan bagi para wajib pajak. Durasi waktu dalam pencetakan SKPD ini tidak diketahui secara pasti dan dinilai telah merugikan para wajib pajak, apalagi wajib pajak yang keberadaannya jauh dari SAMSAT. Karena selain rugi waktu dengan jarak yang ditempuh juga merugikan biaya bolak balik dalam mengecek pencetakan SKPD tersebut. Wajib pajak juga masih ada yang merasa kebingungan dalam melakukan pencetakan SKPD karena tidak adanya bagian meja informasi untuk pelaksanaan petunjuk tahapan prosedur pendaftaran. Sebaiknya pihak SAMSAT telah menyediakan mekanisme sehingga memudahkan wajib pajak mengerti dan memahami tata cara pendaftaran pembayaran dalam pencetakan SKPD.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Pajak belum terlaksana dengan baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Zul Ammar, SE, ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Sahri Muharram, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing Iiyang juga senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis Bapak Asrianto dan Ibu Irawati, yang telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini, sehingga penulis bisa menapakkan ke pendidikan yang lebih tinggi lagi.
6. Seluruh keluarga besar penulis, adik dan abang beserta keponakan dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

7. Seluruh teman-teman Prodi Administrasi Negara khususnya untuk Lokal C yang selalu memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

REFERENSI

Ali Faried. 2015. *Teoridan Konsep Administrasi Dari pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Edisi I. PT. RajaGrafindo Persada : Jakarta.

Ali, Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Penerbit : Rajawali Pers

Ari, Dian Nugroho. 2017. *Pengantar Manajemen*. Penerbit UB Press

Daryanto. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta Jakarta

Fahmi, Irhan, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta

Fahmi, Irhan, 2016. *Perilaku Organisasi*. Bandung. Alfabeta

Hasibuan, Melayu. 2010. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. PT Bumi Aksara. Jakarta

Hasibuan, Melayu. 2011. *Organisai dan Motivasi Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Riant Nugroho

Juharni. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. CV SAH MEDIA

Kadarisman, Muh. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: Penerbit PT RajaGrafindo Persada

Kedua Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi)*.

Lystia ningsih. 2014. *Adminitrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Grahailmu

Mulyadi, Deddy. 2016. *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung

Puspitawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung

Pedoman Penyusunan Tugas Akhir. 2017. Universitas Islam Kuantan Singingi

Syafiie Inu Kencana, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Edisi I. Reneka Cipta : Jakarta.

Syafiie Inu Kencana, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Edisi I. Reneka Cipta : Jakarta.



Juhanperak
e-issn : 2722-984X
p-issn : 2745-7761

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. edisi I.
Alfabeta : Bandung

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode
R&D. Edisi I. Alfabeta : Bandung.

Peraturan dan Undang-undang :

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah
Pusat dan Daerah

PP RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu
Atap Kendaraan Bermotor

Internet :

<http://arripple.blogspot.com/2017/02/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli.html?m=1>

https://www.researchgate.net/publication/325995653_PROSEDUR_PEMBAYARAN_PAJAK_KENDARAAN_BERMOTOR_PERTAHUNAN

<http://repository.unpas.ac.id/5656/7/BAB%203.pdf>