

# EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

FITRI NOVITA SARI

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

email:[fitrinovitasari\\_09@yahoo.com](mailto:fitrinovitasari_09@yahoo.com)

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singing. Permasalahan penelitian ini yaitu belum efektifnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini di karenakan adanya penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pada 5 tahun terakhir, dari tahun 2014 sampai dengantahun 2018. Permasalahan ini di buktikan pada data penerimaan pajak kendaraan bermotor di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa data kualitatif. Adapun informan pada penelitian berjumlah 7 orang yang terdiri dari Kasubbag Tata Usaha, Kasi Penerimaan Dan Penetapan, Staf Penerimaan Dan Penetapan, Staf Penagihan Dan Pembukuan, Staf Tata Usaha. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum efektif.*

**Kata Kunci :Efektivitas, Penerimaan Pajak, Kendaraan Bermotor**

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effectiveness of motor vehicle tax receipts at SAMSAT (One Roof Single Administration System) Office in Teluk Kuantan, Kuantan Singing Regency. The problem of this study is the ineffectiveness of motor vehicle tax receipts at SAMSAT (One Roof Single Administration System) Teluk Kuantan Office in Kuantan Singingi Regency. This is due has experienced a yearly decline to motor vehicle tax receipts in Teluk Kuantan in Kuantan Singingi Regency in the last 5 years, from 2014 to 2018. It can be seen on the data on motor vehicle tax receipts in Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. The type of research used in this study is descriptive explanatory survey research of qualitative data analysis. The informants in the study were to 7 people consisting of the Head of Administration Section, Head of Reception and Determination, Reception and Determination Staff, Billing and Bookkeeping Staff, and Administrative Staff. The data sources used are secondary data, while the data collection methods used are interviews, observation, documentation, triangulation. The results of research the effectiveness of motor vehicle tax receipts at SAMSAT (One Roof Single Administration System) Office in Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency has not been effective.*

**Keywords: Effectiveness, of Motor Vehicle, Tax Receipts**

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu aspek penunjang dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional selain dari aspek sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya lainnya adalah ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak. Dengan pembangunan yang semakin meningkat diperlukan dana yang tidak sedikit jumlahnya.

Dengan adanya pelimpahan kewenangan dari pusat ke daerah, peranan pemerintah daerah sangat dominan sehingga perlu pengaturan keuangan daerah yang baik. Untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah, pemerintah daerah diharapkan mampu menghasilkan pendapatan daerah yang optimal. Sehingga dapat meminimalisasi ketergantungan terhadap pemerintah pusat. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, sumber pendapatan daerah yang paling banyak diterima yaitu pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari Warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

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

Dari 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 Pajak Kendaraan Bermotor . Defenisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

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

Hal ini disebabkan karena pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dan dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor 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 oleh dealer kepada masyarakat .

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 *Tinjauan pustaka*

#### 2.1.1 *Teori Administrasi Negara*

Menurut Sondang P. Siagian, ilmu pengetahuan didefinisikan sebagai suatu objek ilmiah yang memiliki sekelompok prinsip, dalil, rumus, yang mengetahui percobaan yang sistematis dilakukan yang berulang kali, telah teruji kebenarannya. Prinsip-prinsip, dalil-dalil, dan rumus-rumus mana dapat diajarkan dan dipelajari. (dalam Syafii, 2010 : 3).

### **2.1.2 Teori Keuangan Daerah dan Keuangan Negara**

Menurut HAW. Widjaja (2017:147) Keuangan Daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan lain yang berhubungan dengan hak dan kewajiban tersebut dalam kerangka APBD.

### **2.1.3 Teori Pajak**

Menurut Rochmat Soemitro (2006:3) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang Undang (yang dapat di paksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat di tujukan dan yang di gunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **2.1.4 Teori Efektifitas**

Menurut Beni Pekei (2016:2) mengemukakan bahwa Efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi.

### **2.1.5 Teori Organisasi**

Menurut Dunn (2004:13) Organisasi adalah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan terkecuali kepuasan bagi pemilikinya.

### **2.1.6 Teori MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)**

Menurut Sihotang (2007:19) MSDM adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, terhadap pengadaan kegiatan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pemeliharaan dan pelepasan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat dan organisasi yang bersangkutan.

### **2.1.7 Teori Good Governance**

Menurut Kristiadai (2008:3) Good Governance adalah tata laksana pemerintah yang baik.

### **2.1.8 Teori SAMSAT**

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.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Untuk mengetahui penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) teluk kuantan kabupaten kuantan singingi maka para wajib pajak harus mngetahui dan sadar akan kewajibannnya dalam membayar pajak, karena begitu banyak manfaat pajak untuk kesejahteraan dan perkembangan Negara dan juga masyarakat. Dan pemerintah pun harus lebih meningkatkan program atau sanksi kepada masyarakat yang terlambat atau tidak membayarkan pajaknya. Untuk melakukan penelitian ini, penulis menggunakan Indikator Efektifitas yaitu tujuan yang hendak di capai, proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik, kepuasan, pengembangan. Untuk mengetahui apakah penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) teluk kuantan kabupaten kuantan singing berjalan efektif atau tidak efektif

## **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah dan landasan teori di atas maka peneliti mencoba

mengajukan hipotesis dari masalah yang dihadapi yaitu di duga penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsa)t Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum efektif.

#### **2.4 Defenisi Operasional**

Menurut Alimul Hidayat (2007:18) Definisi Operasional adalah mendefinisikan variabel yang secara operasional berdasarkan karakteristik yang di amati memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena.

#### **2.5 Operasional Variabel**

Menurut Ahmadi dan Narbuko (2009:21) Operasional Variabel adalah sesuatu yang dapat di amati sehingga apa yang di lakukan oleh peneliti terbuka untuk di uji kembali oleh orang lain.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa data kualitatif.

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2017:7) Penelitian Survey adalah penelitian yang di lakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang di pelajari adalah data dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut.

Menurut Nana Syaodih (2011:73) Penelitian Deskriptif adalah sebuah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa,objek apakah orang,atau variabel-variabel yang bisa di jelaskan,baik dengan angka-angka maupun kata-kata.

Menurut Husaini dan Purnomo (2017:169) Penelitian Kualitatif adalah upaya dalam mengungkapkan gejala secara menyeluruh yang sesuai dengan situasi lapangan apa adanya melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memeanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci.

#### **3.2 informen penelitian**

Menurut Moleong (2006:90) Informan adalah orang yang mempunyai pengetahuan tentang latar penelitian dan bersedia untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini ada 7 orang. 1 orang kasubbag tata usaha , 1 orang kasi penerimaan dan penetapan , 1 orang staf penerimaan dan penetapan, 2 orang staf penagihan dan pembukuan, 2 orang staf tata usaha.

#### **3.3 Sumber Data Penelitian**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian ini yaitu data sekunder.

Menurut Uma Sekaran (2011:16) Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada.

#### **3.4 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini yaitu pada efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT )Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **3.5 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Jl. Proklamasi Sei. Jering, Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.6.1 Wawancara**

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 responden yang sedikit/kecil. (Sugiyono, 2017:157)

### **3.6.2 Observasi**

Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2009:166)

### **3.6.3 Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009:240). Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

### **3.6.4 Triangulasi**

Menurut Norman (2009:32) Triangulasi adalah gabungan atau kombinasi berbagai metode yang di pakai untuk mengkaji fenomena yang terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

## **3.7 Metode Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Biklen (2014:84) Analisis Data adalah proses pencarian dan penyusunan data yang sistematis melalui transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi yang secara akumulasi menambah pemahaman peneliti terhadap yang di temukan.

Semua data yang di peroleh dalam penelitian lalu di kumpulkan, selanjutnya di kelompokkan untuk di jadikan sebagai bahan masukkan yang akandi gunakan dalam penulisan ini. Peneliti menganalisa data untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah di dapat dari lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, doumentasi dan triangulasi.

Teknik analisa data kualitatif pada penelitian ini adalah meliputi tahapan :

### **3.7.1 Mereduksi Data**

Menurut Sugiyono (2016:247) Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang di kumpulkan awalnya masih berupa catatan mengenai angka-angka dan simbol-simbol yang belum beraturan, dan sukar untuk di pahami. Melalui mereduksi data, maka peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, membuat kategorisasi, berdasarkan aspek-aspek pada masing masing komponen yang di teliti

### **3.7.2 Penyajian Data**

Menurut Sugiyono (2016:252) Setelah data di reduksi, maka selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan meyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.

### **3.7.3 Menyimpulkan**

Langkah selanjutnya, setelah penyajian data adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Miles dan Huberman (dalam buku Sugiyono, 2016:252) kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak di

temukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

#### **4. Hasil dan pembahasan**

##### ***4.1 Indikator Tujuan Yang Hendak Di Capai Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor***

Dari hasil Observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pada 5 tahun terakhir dari tahun 2014 sampai tahun 2018 belum mencapai target yang telah ditetapkan. Di karenakan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang mengalami penurunan pertahunnya. Hal ini di juga di sebabkan oleh faktor ekonomi dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak.

##### ***4.2 Indikator Proses Analisa Dan Perumusan Kebijakan Yang Mantap Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor***

Dari hasil Observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya pelaksanaan kebijakan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi sudah terlaksana secara maksimal. Dengan saling bekerja sama antara ke 3 instansi yang ada pada Kantor SAMSAT membuat pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor terlaksana dengan lebih maksimal.

##### ***4.3 Indikator Perencanaan Yang Matang Dalam Meningkatkan Penerimaan Paja***

Dari hasil Observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya pelaksanaan persiapan persiapan dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi belum maksimal dan belum di laksanakan. Seharusnya pihak kantor harus melaksanakan program tersebut untuk menunjang keberhasilan dalam suatu organisasi itu dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan, dan juga akan meningkatkan penerimaan pajak dn jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor.

##### ***4.4 Indikator Penyusunan Program Yang Tepat Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor***

Dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya pelaksanaan program program yang di lakukan dalam meningkatkan pembayaran pajak kepada wajib pajak di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana dengan maksimal. Di Kantor SAMSAT para pegawai bekerja menjalankan tugas dan kewajiban melayani wajib pajak dengan sebaik mungkin agar masyarakat lebih memahami dan mudah dalam mendapatkan pelayanan. Dan program selanjtnya yaitu menghapuskan denda wajib pajak bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak atau terlambat membayar pajak. Dengan adanya program pembayaran pajak onlain yang di berikan maka para wajib pajak lebih mudah untuk membayar pajak tanpa datang langsung ke Kantor SAMSAT dalam membayar pajak.

##### ***4.5 Indikator Tersedianya Sarana Dan Prasarana Kerja Dalam Pelaksanaan Kerja Para Pegawai***

Dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya sarana dan prasarana yang ada di Kantor SAMSAT Dalam plaksanaan kerja para pegawai sudah cukup memadai/ Standar. Di kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi slalu melakukan koordinasi satu dengan yang lainnnya dengan 3 instansi yang saling bekerja sama, dan di kantor tersebut sarana dan parasana sudah memadai dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Jika ada yang belum cukup pun akan secepatnya menyelesaikan permasalahan dan menanggulangi dengan secepat

mungkin agar pelaksanaan tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan tidak terhalang/terhambat oleh berbagai kendala yang ada.

#### ***4.6 Indikator Pelaksanaan Yang Efektif Dan Efisien Dalam Penerimaan Dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor***

Dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya penerimaan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 5 tahun terakhir dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 Belum Efektif. Hal ini di karenakan pada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pada 5 tahun terakhir, dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 hanya pada tahun 2014 yang mencapai target dan melebihi target yang telah di tentukan berdasarkan hasil realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan persentase mencapai sebesar 103%. Sedangkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada 4 tahun terakhirnya dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 penerimaan pajak kendaraan bermotor slalu mengalami penurunan dan tidak pernah mencapai target yang telah di tentukan berdasarkan hasil realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan mendapatkan persentase terendah di tahun 2018 yaitu sebesar 55%. Belum efektif penerimaan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi ini di karenakan keadaan ekonomi masyarakat yang semakin menurun dan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### ***4.7 Indikator Sistem Pengawasan Dan Pengendalian Yang Mendidik Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Kewajiban Dalam Memberikan Pelayanan***

Dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya pelaksanaan pengawasan pada Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melaksanakan tugas dan kewajibann sebagai pemberi pelayanan kepada wajib sudah terlaksana dengan cukup maksimal. Di buktikan dengan sistem pengawasan yang di lakukan dan di pantau secara online sudah memberikan kemudahan dan kepercayaan bagi semua orang. Jika ada kecurangan maka semua orang akan mengetahuinya, karena itu di kantor samsat sampai saat ini belum ada permasalahan mengenai kecurangan yang ada di karenaka sudah di pantau setiap waktunya oleh orang banyak.

#### ***4.8 Indikator Kepuasan Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor***

Dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya rasa senang dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada 5 tahun terakhir dari Tahun 2014 samapai tahun 2018 belum cukup senang. Melihat jumlah wajib pajak yang slalu menurun pertahunnya membuat penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Padahal kita ketahui pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar dalam kesejahteraan rakyat Indonesia dan juga kemajuan di

Masyarakat/wajib pajak yang masih banyak menunggak dan tidak membayarkan pajak kendaraan bermotor harus secepatnya di berikan teguran, dengan begitu masyarakat/wajib pajak akan lebih sadar dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

#### ***4.9 Indikator Pengembangan Dalam Kemampuan Kerja Para Pegawai Dan Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor***

Dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di ketahui bahwasannya

pengembangan dari partisipasi dan inisiatif wajib pajak dalam membayar pajak termasuk rendah. Kurangnya kesadaran masyarakat/wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat berpengaruh besar terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Karena dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor jika semakin meningkat akan terlaksa dengan baik segala pemenuhan kebutuhan seluruh masyarakat.

## **5. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, Observasi dan triangulasi dapat di simpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum efektif.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Alhamdulillah segala puji atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya berupa keimanan,kesempatan,kesehatan,dan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul: “EFEKTIVITASPENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI “. Tujuan dari skripsi ini adalah sebagaiis alah satu syarat wajib guna memperoleh gelar sarjana pada jurusanAdministrasi Negara di Universitas Islam KuantanSingingi.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan, baik dari segi penulisan, referensi keterbatasan data maupun keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis, tetapi akhirnya semua hambatan itu Alhamdulillah dapat teratasi. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak :

1. Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Bapak Zul Ammar, SE., ME Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Desriadi, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi
4. Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M,Si Selaku Penasehat Akademis yang slalu memberikan nasehat dan ilmu selama di bangku kuliah.
5. Bapak Alshar Andri, S.Sos, M.Si Selaku Pembimbing I yang bersedia membimbing dan memberikan banyak petunjuk dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Sahri Muharram, S.Sos, M.Si Selaku Pembimbing II Yang telah membimbing dan memberikan banyak petunjuk dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan banyak ilmu selama di bangku kuliah.
8. Kedua orang tua penulis, yang telah berperan penting dalam kehidupan psikologis dan juga sosiologis penulis, sehingga skripsi ini bisa tersusun dengan baik dan sejalan dengan akal sehat.

9. Kakak Tercinta Seswita Yunia Sari AMD, Kep yang telah memberikan banyak motivasi sehingga terselesainya skripsi.
10. Seluruh teman teman Prodi Administrasi Negara khususnya untuk Lokal C yang selalu memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku Indah Sri Novita yang selalu memberikan arahan dan motivasi dari awal pembuatan skripsi sampai terselesaikan skripsi ini.
12. Veky Verianto Suamiku yang sudah mau menjadi partner yang solid mulai dari proses awal kegiatan pembuatan skripsi dilaksanakan sampai terselesaikannya skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Rineka.Cipta
- Affiduddin, 2012. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung. Alfabeta
- Ali, Farid. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Anggara, Sahaya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta. Pustaka Setia Bandung
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Erlangga
- Darwin, 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta. Salemba Empat
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada
- Farid, 2015. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta
- Fahmi, Irham. 2016. *Prilaku Organisasi*. Bandung. Alfabeta
- Ibrahim, 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi ke-1. Bandung. Alfabeta
- Inu, Kencana, 2013. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Kusdyah, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. CV Andi Offset
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta. Erlangga
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Lepkhair
- Nurmantu, Safry. *Pengantar Perpajakan*, Jakarta. Granit
- Ony, 2008. *Perpajakan*. Bandung, Alfabeta
- Pekei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektifitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi*. Jakarta. Taushia

- Priansa Juni Doni, Sentiana Sultan Soni. 2015. *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung. Alfabeta
- Rosidah, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Siagian, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sondang, Siagian. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Subadriyah, 2017. *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sugiyono., 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2011. *Prilaku Prganisasi*. Jakarta. Buku Seru
- Syafie, Inu Kencana. 2018. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta. Bumi Aksara
- Syakrani, 2015. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Widiyanti, Ninik. 1992. *Administrasi Negara dan Peradilan Administrasi*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Widjaja, 2017. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Depok. PT Raja Grafindo Persada
- Yani, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Mitra Wacana Media

## **B. Dokumentasi**

- Undang Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah*
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom*
- Undang Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan Daerah*
- Undang Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan Daerah*
- Undang Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah*