

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PELAKSANAAN STRATEGI PEMUNGUTAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR OLEH UNIT PELAKSANA  
TEKNIS PENDAPATAN PROVINSI RIAU DI  
SELATPANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**KURNIA PRASETIYO**

**NPM : 167310612**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PEKANBARU  
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Kurnia Prasetyo  
Npm : 167310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensip Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Turut menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Pekanbaru, Desember 2020

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Kurnia Prasetyo  
Npm : 167310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kedarahan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, Desember 2020

Ketua



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.

Sekretaris



Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP

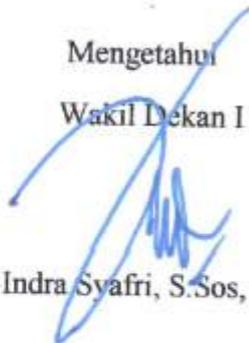
Anggota



Drs. H. Zaini Ali, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I



Indra Syafri, S.Sos, M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR 1396 /UIR-FS/KPTS/2020**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Kurnia Prasetyo  
N P M : 167310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau di Selat panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Struktur Tim :

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP  | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Drs. H. Zaini Ali, M.Si.        | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 16 Desember 2020  
Dekan,

**Dr. Svahrul Akmal Latif, M.Si**

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

=====

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

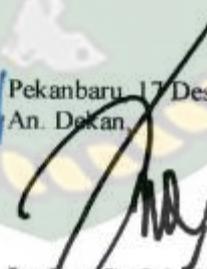
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: ~~1345~~/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 16 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 17 Desember 2020 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : KURNIA PRASETIYO  
NPM : 167310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : PELAKSANAAN STRATEGI PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR OLEH UNIT PELKSANA TEKNIS PENDAPATAN PROVINSI RIAU DI SELAT PANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI.

Nilai Ujian : Angka : " 75.73 " ; Huruf : " B+ "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Ketua	1.
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Drs. H. Zaini Ali, M.Si.	Anggota	3.

Pekanbaru, 17 Desember 2020  
An. Dekan

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Kurnia Prasetyo  
Npm : 167310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu disahkan sebagai sebuah karya Ilmiah.

Pekanbaru, Desember 2020

Ketua



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.

Sekretaris



Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP

Turut Menyetujui

Mengetahui

Wakil Dekan I



Indra Syafri, S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si

## PERSEMBAHAN

**“BISMILAHIRAHMANIRAHIM”**

**Ku Persembahkan Skripsi Ini Untuk Yang Selalu Bertanya :**

**“Kapan Skripsi Mu Selesai ?”**

**Terlambat Lulus Atau Lulus Tidak Tepat Waktu.**

**Bukan Sebuah Kejahatan Atau Aib.**

**Alangkah Kecilnya Jika Mengukur Kepintaran.**

**Seseorang Hanya Dari Siapa Yang Paling.**

**Cepat LULUS.**

**Bukankah Sebaik-Baiknya Skripsi.**

**“Adalah Skripsi Yang Selesai ?”**

**Baik Itu Selesai Tepat Waktu Maupun Tidak Tepat Waktu.**

## KATA PENGANTAR

**ASSALAMU'ALAIKUM Wr, Wb.**

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas limpahan dan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Strategi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.” Penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas untuk menimbah ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Raggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimbah ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing yang telah memberikan pengarah dan bimbingan dengan sabar, memberikan pengarah dan dukungan serta motivasi sepenuhnya sehingga Proposal ini dapat diselesaikan.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak–Bapak dan Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis Khusus nya dalam adminitrasi.

7. Bapak-Ibu Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Ayahanda terkasih Syamsul Bahri dan Ibunda tersayang Daimah atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terimakasih atas yang segala engkau berikan, tak akan kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
9. Teman-Teman Seperjuangan angkatan 2016: terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dankupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga semua nama-nama yang tercantum diatas dibalas dengan suatu Rahmat yang luar bisa. Amin Ya Allah.

**WASALAMU'ALAIKUM Wr, Wb.**

Pekanbaru, Desember 2020

Penulis

Kurnia Prasetyo

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN PENGUJI .....	iii
BERITA ACARA .....	v
PENGESAHAN SKRIPSI .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
SURAT PERNAYATAAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian .....	17
<b>BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. StudiKepustakaan.....	19
1. Konsep Asas Penyelenggara Pemerintahan Daerah .....	19
2. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	20

3. Konsep Strategi .....	23
4. Kosep Pajak.....	24
5. Konsep Kebijakan .....	30
6. Konsep Pelaksanaan .....	33
7. Konsep Pelayanan .....	36
8. Konsep Komunikasi .....	38
B. Penelitian Terdahulu .....	39
C. Kerangka Pikir.....	42
D. Konsep Oprasional .....	44
E. Oprasional Variabel .....	45
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Informan Peneliti .....	48
D. Instrumen Peneliti .....	49
E. Jenis dan Sumber Data .....	50
F. Teknik Pengumpulan Data .....	50
G. Teknik Analisis Data .....	51
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian .....	52
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Kabupaten Kepulauan Meranti .....	54
B. Sejarah Singkat UPT Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kepulauan Meranti .....	55

C. Uraian Tugas .....	56
D. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Provinsi Riau di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti .....	60
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden.....	61
1. Hasil Responden Menurut Kelompok Umur.....	61
2. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin .....	61
3. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	62
B. Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti .....	62
C. Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Berrmotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti..	86
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

I.1	: Jumlah Desa dan Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	10
I.2	: Jumlah Kendaraan Bermotor Roda 2.....	14
I.3	: Target Realisasi Penerimaan PKB Kendaraan Roda 2.....	15
II.1	: Tabel persamaan dan perbedaan antara peneliti dan penulis.....	39
II.2	: Operasional Variabel.....	45
III.1	: Jumlah key informan dalam penelitian.....	49
III.2	: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1	: Kerangka Pemikiran Tentang Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.....43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara

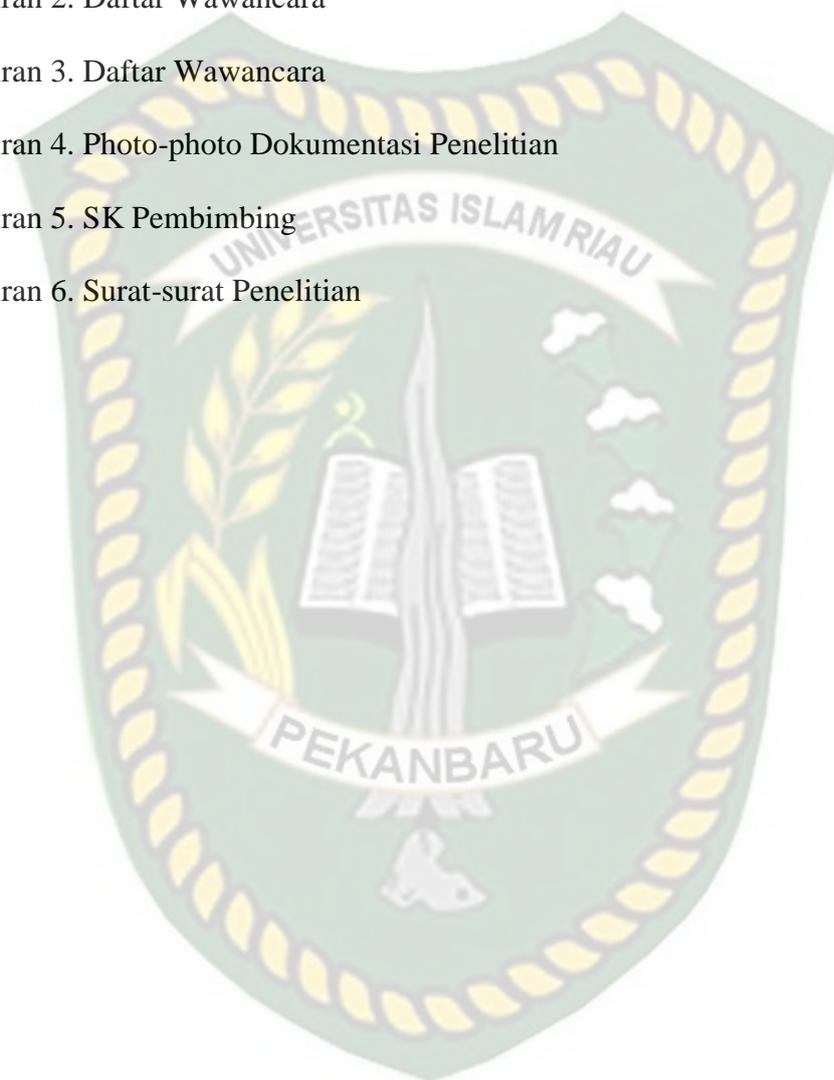
Lampiran 2. Daftar Wawancara

Lampiran 3. Daftar Wawancara

Lampiran 4. Photo-photo Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5. SK Pembimbing

Lampiran 6. Surat-surat Penelitian



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kurnia Prasetyo  
NPM : 167310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti

Atas dokumen yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Desember 2020  
Pelaku Pernyataan,



Kurnia Prasetyo

**PELAKSANAAN STRATEGI PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN  
PROVINSI RIAU DI SELATPANJANG KABUPATEN KEPULAUAN  
MERANTI**

**ABSTRAK**

**KURNIA PRASETIYO**

Kata Kunci : *Pelaksanaan, Strategi, Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, UPT Pendapatan Daerah Provinsi Riau.*

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini dituangkan dalam Undang-undang no 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah yang dipungut pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi, pajak kota/kabupaten kota adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda 2 dan tidak efektifnya antara target dan realisasi pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Kabupaten Kepulauan Meranti. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Masirete M Iswan. Indikator dari penelitian ini adalah Sistem Pelayanan, Komunikasi, Kerjasama dengan Instansi lain dan Dirlantas. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan tipe penelitian deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa dalam upaya pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor tersebut UPT Pendapatan Daerah Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti oleh Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang sepenuhnya belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dikarenakan faktor banyaknya objek tunggakan pajak kendaraan bermotor baik yang disebabkan oleh kelalaian wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya membayar pajak. Adapun saran dalam penelitian ini lebih ditigkatkan lagi dalam hal pelayanan, komunikasi, kerja sama instansi lain untuk pencapaian target yang dibebankan kepada UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

**IMPLEMENTATION OF MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION  
STRATEGY BY TECHNICAL REVENUE IMPLEMENTATION UNIT OF  
RIAU PROVINCE IN SELATPANJANG, KEPULAUAN MERANTI  
DISTRICT**

**ABSTRACT**

**KURNIA PRASETIYO**

*Keywords : Implementation, Strategy, Motor Vehicle Tax Collection, UPT  
Regional Revenue of Riau Province*

Taxes are the largest source of domestic revenue used to finance government spending and development. This is stated in Law No. 28 of 2009 concerning regional taxes collected by local governments and used to finance regional households. Local taxes consist of provincial taxes, city / regency taxes while the problems raised in this study are the lack of public awareness in paying taxes on motorized vehicles and the ineffectiveness of the target and revenue realization. This study aims to determine the implementation of the Motor Vehicle Tax Collection Strategy by the Riau Province Revenue Technical Implementation Unit in Kepulauan Meranti Regency. The concept used in this research is according to Masirete M Iswan. The indicators of this research are Service Systems, Communication, Collaboration with other Institutions and Dirlantas. The method used is a qualitative method to explain the results of the research obtained in the field with descriptive research type. While the data collection techniques in this study are interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, the authors obtained answers to existing problems, that in the effort to implement motor vehicle tax collection, the Regional Revenue Unit of Riau Province in Selatpanjang, Meranti Islands Regency by the Technical Implementation Unit of Riau Province in Selatpanjang has not been fully effective. This is due to the large number of objects of motor vehicle tax arrears both caused by the negligence of taxpayers in fulfilling their taxpayers. The suggestions in this study are to be improved in terms of service, communication, other institutional cooperation to achieve the target that is borne by the UPT Revenue of Riau Province in Selatpanjang, Meranti Islands Regency.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya dari pajak, dan pajak merupakan pendapatan terbesar dalam suatu Negara. Sebagaimana dalam perekonomian suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian Negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dari pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan dengan berkembangannya suatu Negara, maka makin banyak masyarakat yang maju dan meningkat dalam taraf hidup. Disamping meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin banyak masyarakat untuk membayar pajak kepada Negara dan semakin banyak pula pendapatan yang diperoleh oleh Negara dari pembayaran pajak.

Indonesia sebagai sebuah Negara, yang memiliki pendapatan dua sumber, yang pertama Penerimaan Negara dari Pajak dan kedua adalah pajak. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah suatu penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan (Pasal 1 angka 1 UU No. 20 Tahun 1997). Pengelompokan PNBP ini kemudian ditetapkan PP No. 14 Tahun 2014 yang berlaku umum di semua Departemen dan Lembaga non Departemen, sebagai berikut :

- a. Penerimaan kembali anggaran (sisa anggaran rutin dan sisa anggaran pembangunan);
- b. Penerimaan hasil penjualan barang /kekayaan Negara;
- c. Penerimaan hasil penyewaan barang/kekayaan Negara;
- d. Penerimaan hasil penyimpanan uang Negara (jasa giro);
- e. Penerimaan ganti rugi atas kerugian Negara (tuntutan ganti rugi dan tuntutan pembendaharaan);
- f. Penerimaan denda keterlamabatan penyelesaian pekerjaan pemerintah: dan
- g. Penerimaan dari hasil penjualan dokumen lelang.

Pajak adalah iuran uangnya wajibdi bayar kepada Negara dan tertuang kepada orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat. Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai pajak pusat dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranya juga sangat penting sebagai sumber Pendapatan Daerah dan sebagai sumber penompang Pembangunan Daerah, karena Pajak Daerah merupakan salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah (Kiswanto,2007)

Sejak disahkannya Undang-undang No. 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, serta diberlakunya era otonomi daerah secara resmi pada tanggal 1 januari 2001, maka langkah besar yang

sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah sehingga menjadi kenyataan. Sejak beberapa tahun terakhir ini, perpajakan telah menjadi sumber penerimaan Negara yang utama.

Menurut Undang-undang no 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah ialah Pajak daerah yang dipungut pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari :

1. Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restorandan Pajak Hiburan.

a. Pajak Kendaraan Bermotor

- (1) Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.
- (2) Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua 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).
- (3) Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
  - a. kereta api;

- b. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan d. objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

- (1) Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:
  - a. Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan
  - b. bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.
- (2) Khusus untuk Kendaraan Bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor.
- (3) Bobot sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian sebagai berikut:
  - a. koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan Kendaraan Bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi; dan

b. koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan Kendaraan Bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

(4) Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum atas suatu Kendaraan Bermotor.

(5) Harga Pasaran Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat.

(6) Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan berdasarkan Harga Pasaran Umum pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak sebelumnya.

(7) Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu Kendaraan Bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

a. harga Kendaraan Bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;

b. penggunaan Kendaraan Bermotor untuk umum atau pribadi;

c. harga Kendaraan Bermotor dengan merek Kendaraan Bermotor yang sama;

d. harga Kendaraan Bermotor dengan tahun pembuatan Kendaraan Bermotor yang sama;

e. harga Kendaraan Bermotor dengan pembuat Kendaraan Bermotor;

f. harga Kendaraan Bermotor dengan Kendaraan Bermotor sejenis; dan

g. harga Kendaraan Bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

(8) Bobot sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dihitung berdasarkan faktor-faktor:

a. tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu/as, roda, dan berat Kendaraan Bermotor;

b. jenis bahan bakar Kendaraan Bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya; dan

c. jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin Kendaraan Bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

(9) Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), ayat (6), ayat (7), dan ayat (8) dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan.

(10) Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (9) ditinjau kembali setiap tahun.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pada tahun 1985-an dibentuk pertama kali. Pada mulanya bernama uptd pada masa ini uptd masih dalam naungan Kota Dumai. Dan pada tahun sekitar 2000 UPTD berubah menjadi Uppada masa itu selatpanjang masih berada bagian dari Kabupaten Bengkalis. Dan pada akhirnya pada tahun sekitar 2009 Kota Selatpanajng lepas dari Kabupaten Bengkalis dan menjadi Kabupaten Kepulauan Meranti

dan akhirnya agar hal ini berkembang menjadi lebih pesat kantor ini berubah yaitu tepatnya pada tanggal 1 Mei 2013 pada mulanya ialah kantor UP menjadi UPT Pengelolaan Pendapatan Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Upaya untuk melaksanakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kepulauan Meranti memberi wewenang kepada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana yang terdapat Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Pada Badan Pendapatan Provinsi Riau dalam pasal 2 ayat (14) "UPT Pengelolaan Pendapatan Selatpanjang Kelas B". Unit Pengelolaan Pendapatan Selatpanjang merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Provinsi Riau yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Menurut Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 79 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Pada Badan Pendapatan Provinsi Riau memiliki program kerja pada pasal 12 ayat (1) dan (2) UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B Mempunyai tugas :

1. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang Badan Pendapatan Daerah Kelas B di bidang pekerjaan umum.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyelenggaraan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;

- b. penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraantugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi PengelolaanPeralatan;
- c. penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;
- d. pengelolaan dan pemeliharaan peralatan konstruksi;
- e. pengadaan dan pengembangan peralatan konstruksi;
- f. pelayanan pengembangan penggunaan peralatan konstruksi; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan terkait tugas danfungsinya.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, diatur tentang tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor memiliki persyaratan tepatnya pada pasal 7 huruf a, b, c yaitu ;

- a. Formulir SPRKB
- b. Identitas Diri
- c. Bukti Pembayaran
  1. PKB dan/atau BBN-KB
  2. SWDKLLJ
  3. Administrasi STNK dan/atau TNKB

Selanjutnya dalam pasal 9 dan 10 Peraturan Presiden Nomor Republik Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yaitu :

- a. Melampirkan STNK
- b. Melampirkan BPKB
- c. Bukti Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Ranmor

Adapun tarif kendaraan pajak bermotor pribadi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2008 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam pasal 6 ayat (1,2,3,4,5) yaitu :

- (1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:
  - a. untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
  - b. untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
- (2) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama.
- (3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).
- (4) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).
- (5) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah

Menurut Mardiasmo (2008:1) ciri-ciri pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada Negara
 

Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)
2. Berdasarkan undang-undang
 

Pajak dipungut berdasarkan dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjuknya adanya kontraprestasi individu atau pemerintah.

Pajak adalah merupakan iuran yang wajib dibayar setiap tahunnya oleh masyarakat dan masih minimnya kesadaran dari masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang memiliki kendaraan bermotor baik itu kendaraan beroda dua, beroda empat disetiap tahunnya. Karena sebagian masyarakat kabupaten kepulauan meranti yang tinggal dipulau, yang mau mengurus pajak kendaraan bermotor harus menempuh jarak yang sangat jauh harus melewati pulau dari tempat tinggal mereka.

**TABEL I.1 : JUMLAH DESA SETIAP KECAMATAN DI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

No	Kecamatan	Nama Ibu Kota Kecamatan	Jumlah Desa
1.	Tebing Tinggi Barat	Alai	14
2.	Tebing Tinggi	Selatpanjang	9
3.	Tebing Tinggi Timur	Sungai Tohor	10
4.	Rangsang	Tanjung Samak	14
5.	Rangsang Pesisir	Sonde	11
6.	Rangsang Barat	Bantar	12
7.	Merbau	Teluk Belitung	10
8.	Pulau Merbau	Renak Dungun	11
9.	Putri Puyu	Bandul	10
Jumlah			101

Sumber : Badan Pusat Statistik 2018

Dari Sembilan kecamatan yang berada dikabupaten kepulauan meranti yang berjumlah seluruh kecamatan sebanyak 101 setiap masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, mobil wajib membayar pajak kendaraannya di

Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Selatpanjang. Dan masih minimnya dari 9 kecamatan ini dari salah satu contoh tasik putri puyu kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk membayar pajak kendaraan yang dimilikinya.

Banyaknya kendaraan bermotor di Kabupaten Kepulauan Meranti nyatanya tidak lantas berdampak pada target pajak kendaraan bermotorkerana seperti Kecamatan Putri Puyu, mereka harus mengeluarkan biaya 200 dua ratus ribu untuk ongkos speedboatnya lebih besar ongkos yang dikeluarkan dari pada pajak yang harus dibayarnya dan sebagian dari mereka masih kurangnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor untuk kemajuan pembangunan daerah Putri Puyu.

Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Cangara (2013:61)

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan. Namun, untuk mencapai suatu tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukan taktik oprasionalnya. Amalina (2014)

Adapun strategi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di selatpanjang Kabupaten Kepulan Meranti dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor roda 2. Dalam hal ini pihak UPT melakukan pemutihan / penghapusan denda pajak ini merupakan strartegi oleh pemerintah guna menekan jumlah kendaraan

yang tidak datang melapor tepat waktu (denda) sehingga sewaktu-waktu pemerintah dapat mengeluarkan kebijakan penghapusan denda pajak.

Penertiban ini salah satu kegiatan yang dilakukan oleh badan pendapatan daerah yang berkerjasama dengan di rektorat lalu lintas guna melakukan penertiban di jalan raya terhadap kendaraan yang tidak datang melaporkan kendaraannya tepat waktu di kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sosialisasi ini merupakan keputusan dari pihak UPT karena biasanya terjadi perubahan-perubahan dalam bidang pajak khususnya pajak kendaraan bermotor sehingga sangat perlu untuk disosialisasikan sehingga masyarakat mudah dan memahami setiap perubahan kebijakan.

Widayanti dan Nurlis dalam Nurlaela (2013:92) mengemukakan hal-hal yang mencangkup wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

3. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang di dapat melalui sosialisai-sosialisai.

Menurut Nasution (2003:62) kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibanya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Masirete M Iswan (2013) strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan BBNKB.

1. Sistem Pelayanan

Untuk membuat wajib pajak merasa nyaman dalam proses melaksanakan kegiatan pembayaran pajak.

2. Komunikasi

Dalam hal ini kita harus melakukan sosialisasi disetiap bidang, yaitu dengan membuat sosialisasi di media massa dan media sosial. Hal ini jelas bahwa dengan adanya sosialisasi tentang betapa pentingnya peran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor pada Pendapatan Asli Daerah, agar supaya masyarakat atau wajib pajak mengerti dan bisa terdorong untuk melakukan kewajibanya membayar pajak.

3. Kerjasama dengan intasi lain(Jasa Raharja) dan Dirlantas.

Berkerja sama dengan Jasa Rahaja yaitu dengan melakukan operasi memburu Wajib Pajak Kendaran Bermotor yang

berkerja sama juga Dirlantas diharapkan dapat mencari wajib pajak yang telat atau yang tidak membayar pajak.

Adapun jumlah kendaraan khususnya yang roda 2 yang wajib membayar pajak pada kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti maka dapat dilihat tabel sebagai berikut:

**Tabel. I.2. : Jumlah kendaraan roda 2 yang membayar dan tidak membayar pajak pada kantor UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti**

No.	Tahun	Jumlah kendaraan roda 2 yang membayar pajak		Jumlah kendaraan roda 2 yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor		Jumlah kendaraan roda 2 Pribadi dan Dinas yang membayar pajak dan tidak membayar pajak
		PRIBADI	DINAS	PRIBADI	DINAS	
1.	2017	12,793	125	14,392	296	27,606
2.	2018	11,742	215	12,945	341	25,243
<b>Total</b>		24,535	340	27,337	637	52,849

*Sumber : Sistem Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provisi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti, 2020*

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor roda 2 selama 2 tahun mengalami peningkatan pada tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor atas kepemilikan pribadi yang membayar pajak sebanyak 12,793 unit dan jumlah kendaraan yang tidak membayar pajak sebanyak 14,392 unit. Untuk kendaraan dinas yang membayar pajak sebanyak 125 unit dan yang tidak membayar pajak sebanyak 296 unit. Sedangkan pada

tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor atas kepemilikan pribadi mengalami penurunan yang membayar pajak sebanyak 11,742 unit dan yang tidak membayar pajak sebanyak 14,392 unit. Sedangkan jumlah kendaraan dinas yang membayar pajak kendaraan sebanyak 215 unit dan kendaraan dinas yang tidak membayar pajak sebanyak 341 unit.

Kemudian untuk mengetahui target dan realisasi PAD UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2017 dan 2018 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel. I.3. Target realisasi penerimaan PKB kendaraan roda 2 pada UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanajng Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2017 dan 2018**

Tahun	Kendaraan Roda 2 (dua)	
	Target PKB (Rp)	Realisasi PKB (Rp)
2017	7,500.000.000.000	5,500.000.000.000
2018	6,500.000.000.000	3,500.000.000.000

*Sumber :Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provisi Riau Di SelatpanajngKabupaten Kepulauan Meranti, 2020*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pembayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2017 sebanyak 5,500.000.000.000 miliar dan pada tahun 2018 mengalami penurunan pembayaran pajak hanya sebanyak 3,500.000.000.000 miliar. Nyatanya banyak jumlah kendraan bermotor di kabupaten kepulauan meranti padatahun 2017 dan 2018 masih belum mencapai target yang diinginkan.

Pada penelitian ini, peneliti membatasi objek penelitian pada kendaraan roda 2. Berdasarkan dari latar belakang dan fenomena-fenomena

yang peneliti temukan dilapangan masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraannya atas kepemilikan pribadi dan dinas sesuai uraian diatas yaitu:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat membayar pajak kendaraan bermotorroda 2 di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau cabang Selatpanjang.
2. Tidak efektifnya antara target dan realisasi pendapatan pada kendaraan bermotor roda 2.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan strategi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor roda 2 dikantor Unit Pelaksana Teknis cabang selatpanjang?
2. Hambatan Pelaksanaan Strategi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riaudalam meningkatkanhasil pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Berdasarkan dari uraian diatas dan penjelasan latar belakang diatas serta fenomena yang telah disajikan maka penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang permasalahan yang sesungguhnya dengan judul : “Pelaksanaan Srtategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.”

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi Unit Pelaksana Teknis dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda 2.
2. Untuk mengetahui hambatan pelaksanaan strategi Unit Pelaksana Teknis meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda 2 di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian :

1. Adapun Manfaat Penelitian
  - a. Mengetahui pelaksanaan strategi Unit Pelaksana Teknis dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda 2.
  - b. Untuk mengetahui penyebab kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda 2.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Akademis

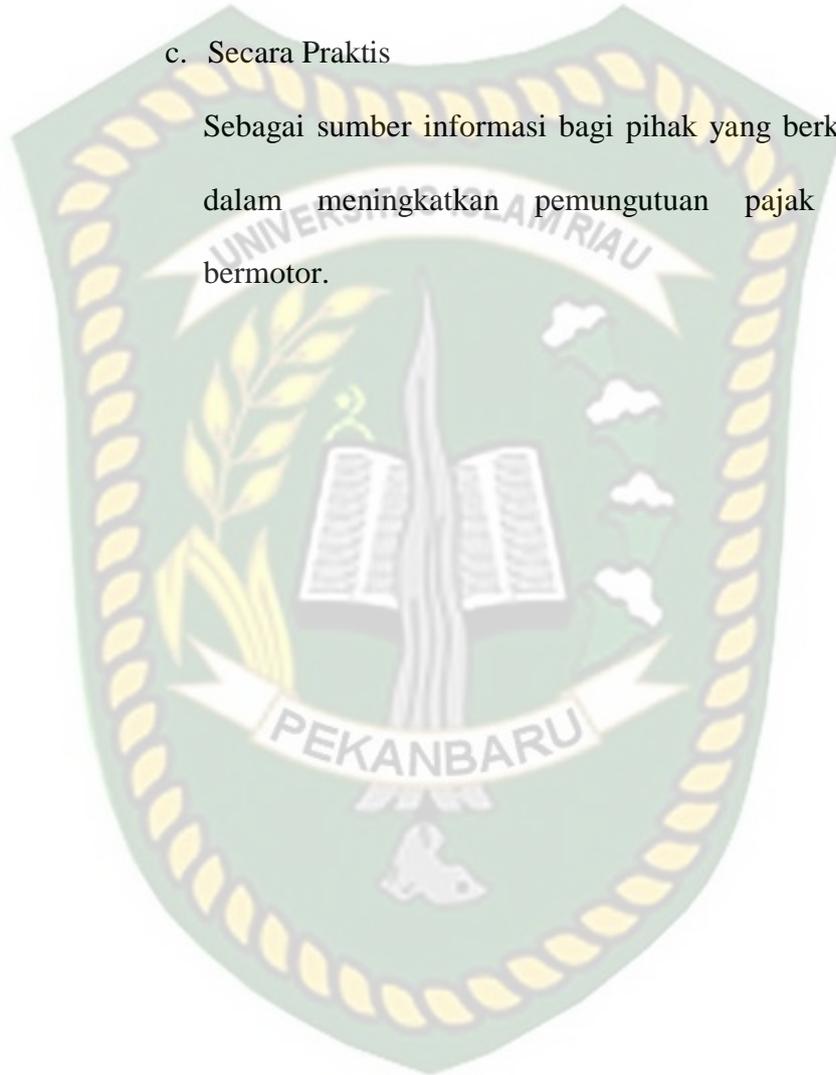
Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna dan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.

- b. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan tentang ilmu pemerintahan khususnya tentang partisipasi masyarakat.

c. Secara Praktis

Sebagai sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Dalam menyelenggarakan pemerintahan, pemerintahan daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas : kepastian hukum, tertib penyelenggaran negara, kepentingan umum, proporsionalitas dan keadilan.

Dalam penyelenggaraan pemerintah berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Pemerintah Pusat menggunakan *asas Desentralisasi*, *Tugas Pembantu*, dan *Dekonsentrasi* sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan pemerintahan Daerah digunakan sebagai Otonomi dan tugas pelayan, diantaranya :

1. Desentralisasi

Penyerahan kebijakan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah gubernur sebagai wakil pemerintah.

2. Dekonsentrasi

Pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada pejabat daerah.

3. Tugas Pembantu

Penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tugas tertentu.

Didalam Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintahan daerah menyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik indonesia yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah daerah yang mengurus dan mengatur urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui tingkat pelayanan, dan pemberdayaan.

## **2. Konsep Ilmu Pemerintahan**

Menurut Musanef (dalam Syafie 2007:32) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dan dapat diatur

sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan efektif dan efisien dalam pemerintahan.

Menurut Admosudirjo (2004:183), manajemen pemerintahan adalah manajemen yang merupakan lanjutan langsung dari pada pemerintahan atau tindak pemerintahan (*Government Act*) yakni misalnya manajemen dari pada *Government Staff Work*, manajemen Kepolisian, Manajemen dari pada *Legal Drafting* (penaskahan berbagai undang-undang, peraturan pemerintah dan sebagainya).

Adapun fungsi pemerintahan secara umum menurut Musanef (2002:22) adalah :

- a. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan dan pembangunan.
- b. Pembinaan masyarakat.

Secara substantif, menurut Rasyid (2000:48), tugas pemerintahan dibagi dalam 3 (tiga) fungsi pokok yaitu :

1. Pelayanan servis (*service*).
2. Pemberdayaan (*Empowerment*)
3. Pembangunan (*Development*)

Menurut Ndraha (2005:36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Didalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan, bahwa Pemerintahan Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan memiliki hubungan dengan Pemerintah dan dengan Perintah daerah lainnya. Hubungan tersebut meliputi hubungan kewenangan, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan, pemerintahan menyelenggarakan urusannya sendiri dan dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintah kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah di daerah, atau dapat menegaskan kepada pemerintah daerah dan atau pemerintah kecamatan.

Dalam pelaksanaan sistem pemerintahan di Indonesia yang berlandaskan demokrasi, pemerintah tidak akan dapat berjalan sendiri tanpa ada dukungan dari masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah dalam hal ini memiliki 3 (tiga) fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah. Rasyid ddk (2000:14) mengemukakan 3 (tiga) fungsi-fungsi tersebut di Indonesia adalah :

1. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah UUD, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR. Presiden bersama-sama dengan DPR membuat Undang-undang, sementara Presiden sendiri dapat membuat peraturan pemerintah, peraturan pemerintah pengganti Undang-undang yang kedudukannya setara dengan Undang-undang tetapi harus mendapat persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut. Disamping itu presiden juga

mempunyai hak untuk membuat Keputusan Presiden dan Instruksi Presiden.

2. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak Eksekutif/Presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijaksanaan yang ada, secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat. Meskipun demikian fungsi yang dilakukan oleh pemerintah ini juga melibatkan MPR, terutama sekali melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ada didalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
3. Fungsi pelayanan sebagaimana halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih banyak dilakukan oleh lembaga Eksekutif/Presiden. Hal ini dikarenakan lembaga ini yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan.

### **3. Konsep Strategi**

Cangara (2014) mengatakan Sasaran komunikasi tak pernah lepas dari orientasi efektifitas. Untuk mencapai efektifitas komunikasi, maka diperlukan strategi oprasional tertentu. Strategi menghasilkan gagasan dan konsepsi yang dikembangkan oleh para praktisi. Pada dasarnya strategi adalah rencana manajemen intasi atau organisasi dalam jangka panjang dari hal yang umum ke hal yang khusus, untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh instansi dan akan dijadikan sebagai acuan dalam segala kegiatan instansi. Dengan adanya strategi, maka sebuah instansi atau organisasi akan lebih mudah dalam melaksanakan berbagai kegiatan.

Barry dalam Tedjo Tripomo (2005:18) mengatakan strategi adalah rencana tentang apa yang ingin dicapai atau hendak menjadi satu organisasi dimasa depan dan bagaimana cara mencapai keadaan keinginan tersebut.

Menurut Jauch dan Glueck (dalam Akdon 2011:13) mengatakan strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang meningkatkan keunggulan strategi organisasi dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

Sedangkan menurut Salusu (2006:101) strategi yaitu suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan. Pada dasarnya dalam strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala atau ketua, direktur, pejabat. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat.

Menurut Husein Umar (2008:31) strategi adalah sebagai suatu proses penentuan perencanaan para pemimpin puncak yang fokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut bisa tercapai. Selain srstrategi yang sifatnya umum dua pakar strategi, Hamel dan Prahalad (2008:31) juga mendefenisikan strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan. Strategi selalau di mulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Siagian (2016:29) mengatakan strategi sebagai suatu rangkaian dalam pengambilan keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

#### **4. Kosep pajak**

Secara umum pengertian pajak adalah pemindahan harta atau hak milik kepada pemerintah dan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan Negara yang berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga dapat dipaksakan.

Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang tertuang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. selanjutnya Retribusi adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan/dan diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadai atau Badan.

Meskipun beberapa jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sudah ditetapkan oleh Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, maka Daerah Provinsi, Kabupaten / Kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangan dengan menetapkan jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, selain yang telah

ditetapkan dalam Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah tersebut diatas dan disesuaikan aspirasi masyarakat daerah yang bersangkutan.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro (2005:8) Dalam bukunya “Hukum Pajak”, yaitu : “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *Public Saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *Public Investment*.”

Menurut P.J. Andriani (2005:5) dalam bukunya “Perpajakan Indonesia”, menyatakan : “Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan), yang tertuang untuk yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah”.

a. Subjek Dan Objek Pajak

Menurut Erly Suandy (2008:33) dalam bukunya “Hukum Pajak”, pengertian subjek dan objek pajak secara umum adalah : “subjek pajak adalah pihak-pihak (orang Maupin badan) yang akan dikenalan pajak, sedangkan objek pajak adalah segala sesuatu yang akan dikenakan pajak.”

Dari pengertian diatas jelas bahwa subjek pajak itu menyangkut orang perorangan atau badan sebagai sasaran pajak, sedangkan objek pajak

menyangkut segala sesuatu yang akan menjadi target yang akan dikenakan pajak .

b. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi Budgeter

Pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bersifat rutin.

2. Fungsi Regulered

Pajak sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijakan pembangunan dalam bidang social dan ekonomi.

c. Jenis-Jenis Pajak

Jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah adalah jenis Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah untuk Provinsi dan jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah untuk Kabupaten/Kota, adapun jenis Pajak Provinsi yaitu sebagai berikut :

1. Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
3. Pajak Bahan Bakar Kenadaraan Bermotor;
4. Pajak Air Permukaan; dan
5. Pajak Rokok.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas nama kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok :

- a. Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan
- b. Bobot yang mencemikan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Menurut Resmi (2003:6) menyatakan bahwa pembagian pajak dapat dilakukan berdasarkan :

- a. Berdasarkan Sifat
- b. Berdasarkan Golongan
- c. Berdasarkan Wewenang Pemungut

Pembagian pajak berdasarkan sifat dibagi menjadi dua yaitu Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung, berdasarkan golongan terbagi menjadi dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

a. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif yaitu pajak pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi subjek pajak.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

2. Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya pertama-tama memperhatikan pada objeknya, yaitu berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang menyebabkan utang pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPn) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

b. Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : Pajak Penghasilan

2. Pajak tidak Langsung, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

1. Pajak Negara (Pusat) yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Materai (BM).

2. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

## 5. Konsep Kebijakan

Istilah kebijakan atau sebagian orang mengistilahkan kebijaksanaan seringkali disalah pengertiannya dengan *policy*. Hal tersebut barangkali dikarenakan sampai saat ini belum diketahui terjemahan yang tepat istilah *policy* dalam Bahasa Indonesia.

Dari beberapa pengertian tentang kebijakan yang telah dikemukakan oleh para ilmuwan tersebut, kiranya dapatlah ditarik kesimpulan bahwa pada hakekatnya studi tentang *policy* (kebijakan) mencakup pertanyaan : *what, why, who, where, dan how*. Semua pertanyaan itu menyangkut tentang masalah yang dihadapi lembaga-lembaga yang mengambil keputusan yang menyangkut : isi, cara atau prosedur yang ditentukan, strategi, waktu keputusan itu diambil dan dilaksanakan.

Abidin (2002:20) mengatakan Untuk memecahkan, mengurangi atau mencegah terjadinya suatu masalah, diperlukan suatu kebijakan yang diformulasikan dengan mempunyai fungsi dan sasaran tertentu, dimana untuk mencapai tujuan dan sasaran dari kebijakan tertentu diperlukan suatu implementasi dari kebijakan itu sendiri yang merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan hal ini sesuai dengan pendapat.

Banyak pakar yang menyebutkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Ini mendukung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada satu suatu organisasi lain yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat. Tidak ada suatu

organisasi lain yang wewenangnya mencangkup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Menurut Carl Friedman mengatakan bahawa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah tujuan (*goal*), sasaran (*objective*), atau kehendak (*purpose*).

Menurut Ndraha (2005:493-494), kebijakan yaitu pilihan terbaik dalam usaha untuk memperoses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pada batas-batas kompetensi aktor atau lembaga yang bersangkutan dan mengikat pertanggung jawaban secara formal, etika, maupun moral serta diarahkan guna menepati pertanggung jawaban aktor pemerintahan dalam lingkungan pemerintahan.

Perbuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuannya, sebagai yang dimiliki ciri tersendiri dari aktifitas fisik dan ekspresif murni, yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternative dalam arah yang dikehendaki. Tangkilisan, (2003:6)

Menurut Koryati (2005:7) mengatakan bahwa secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai rumusan keputusan pemerintah yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang dilaksanakan secara jelas.

Kemudian Ibrahim (2004:2) mengemukakan bahwa kebijakan itu prosedur memformulasikan sesuatu berdasarkan aturan tertentu, disebutkan juga bahwa kebijaksanaan itu bentuknya nyata (praktis) dari kebijakan.

Menurut Friedrick dalam Dwijowijoto (2008:53) mendefenisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok,

atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada kebijakan yang diusulkan tersebut ditunjukkan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Thomas dalam Dwijowijoto (2008:54) Kebijakan publik adalah sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008:59) dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Regulatif versus Deregulatif : kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan.
2. Alokatif versus Distributif : kebijakan yang berkenaan dengan anggaran atau keuangan publik.

Kita melihat bahwa ada empat kegiatan pokok yang berkenaan dengan kebijakan publik, yaitu :

1. Perumusan kebijakan
2. Implementasi kebijakan
3. Evaluasi kebijakan
4. Revisi kebijakan yang merupakan perumusan kembali dari kebijakan

Menurut Easton dalam Lubis (2007:8) Kebijakan Pemerintah adalah “Kewenangan untuk mengalokasikan nilai-nilai bagi masyarakat secara

menyeluruh, berarti yang berwenang mengatur secara menyeluruh kepentingan masyarakat adalah pemerintah.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan pendapat diatas bahwa yang disebut kebijakan pemerintah adalah suatu formulasi berupa keputusan tetap yang dikeluarkan pemerintah dan berlaku umum untuk mempengaruhi tujuan sesuai dengan yang dikehendaki, demi kepentingan publik.

## 6. Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan tugas dan fungsi yang sudah didesain sedemikian rupa dan telah memiliki kejelasan mekanisme dan prosedur kerja tidak akan berarti apa-apa bagi organisasi jika tidak bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik atau masyarakat. Dalam melaksanakan kepentingan masyarakat tersebut tentunya pelaksanaan tugas tersebut harus dilakukan oleh aparatur yang menguasai bidang dan tugas yang diselenggarakan.

Pelaksanaan/Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan yang telah ditetapkan dapat mencapai tujuan, tidak lebih dan tidak kurang untuk mengimplementasiakn kebijakan publik ada dua pilihan langka yang dapat digunakan :

1. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program
2. Melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik

Menurut Sumaryani (2005:80) mengatakan bahwa implementasi yaitu: Implementasi kebijakan adalah suatu keadaan dalam proses kebijaksanaan

selalu terbuka untuk kemungkinan akan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijaksanaan dengan apa yang sesungguhnya dicapai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijaksanaan), perbedaan tersebut tergantung pada implemenatation capacity dari organisasi birokrasi pemerintah atau kelompok organisasi/sektor yang dipercaya mengemban tugas mengimplementasikan kebijaksanaan tersebut.

Menurut Surmaryani (2005:83) Implementasi adalah kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur rutin lewat saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik dan keputusan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan. Karena itu selalu salah bila dikatakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan pemerintah.

Wirnarno (2007:1440) mengatakan implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Dimana implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, teknik berkerja sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan dan program-program.

Nugroho (2004:158). Menjelaskan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan yang memiliki rangkaian kegiatan :

1. Program intervensi
2. Proyek intervensi
3. Kegiatan intervensi
4. Umpan balik (masyarakat/publik)

Sedangkan Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2007:155).

Bahwa model implementasi kebijakan dapat dilihat dari :

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan adalah suatu upaya yang dilakukan dalam menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan dibuat nya kebijakan dan merealisasikannya dengan menilai kondisi dilapangan.
2. Sumber-sumber kebijakan adalah suatu bentuk sifat perasngsang yang dilakukan dalam melaksanakan oprasional yang dilihat dari penyediaan dana dan sarana prasarana yang mendorong dan mempelancar implementasi kebijakan yang efektif.
3. Komunitas antara organisasi dan kegiatan pelaksanaan adalah tingkat kepehaman pelaku organisasi maupun atap dalam memahami dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan.
4. Karateristik bahan pelaksanaan adalah bentuk birokrasi yang dilaksanakan dengan pemerintah yag saling berkaitan dan memiliki hubungan yang potensial dalam menjalankan kebijakan.

5. Kondisi-kondisi ekonomi sosial dan politik adalah merupakan suatu bentuk kondisi lingkungan yang dibandingkan dengan jumlah ketentuan yang sudah tertuang dalam kebijakan.

Adapun suatu keberhasilan Implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin (dalam Sujianto 2008:46-47), mengemukakan setidaknya ada 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan Implementasi yaitu :

1. Kejelasan tujuan-tujuan program dan tingkat consensus diantara pelaksanaan atas tujuan tersebut.
2. Tingkat perubahan dan kebiasaan-kebiasaan lama yang dikehendaki program.
3. Tipe-tipe orany memperoleh manfaat dan klien terbatas, yaitu orang dan kelompok yang menjadi target implementasi.

#### **7. Konsep Pelayanan**

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesedian rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian mempelancar urusan pemerintahan dan pebangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu

kegiatan melainkan merupakan suatu prosrs sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu system kerja atau kegiatan organisasi.

Moneir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-perkerjaan yang harus diselesaikan tempat waktu.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Ateng Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan sealama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas.

## 8. Konsep Komunikasi

Menurut Cangara (2012:21) mengatakan Komunikasi adalah suatu transaksi, simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan. Membangun hubungan antar sesama manusia, menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain dan melalui pertukaran informasi dengan mengubah sikap dan tingkah laku.

Hubeis dkk (2012:05) mengatakan komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk merubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media), proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain .

Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia lainnya. Setiap orang membutuhkan hubungan sosial dengan orang lain untuk mempersatukan manusia-manusia yang tanpa berkomunikasi akan terisolasi.

Terjadinya suatu komunikasi karena didukung oleh beberapa unsur-unsur komunikasi yakni sebagai berikut : Cangara (2013:34)

1. Pesan, ialah pernyataan yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pernyataan ini bisa dalam bentuk verbal ( bahasa tertulis atau lisan ) maupun non verbal ( isyarat ) yang bisa dimengerti oleh penerima.

2. Media, ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media disini seperti surat kabar, radio, televise, internet dan lain-lain.
3. Lingkunga, ialah situasi yang mempengaruhi jalannya komunikasi.

#### B. Penelitian Terdahulu.

Untuk menghindari adanya unsur *plagiat* dalam penelitian ini, maka penulis membedakan antara penelitian terdahulu dengan dengan penelitian penulis yaitu sebagai berikut :

**Tabel II.1 : Tabel Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Penulis Dengan Peneliti Terdahulu.**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Winda Kemala	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi adminitrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Persamaan peneliti dan peneliti terdahulu sama-sama meliti tentang pajak.	a. Peneliti meneliti dikantor UPT Selatpanjang. Sedangkan peneliti terdahulu meneliti dikantor SAMSAT Pekanbaru. Teori yang peneliti gunakan teori Carolina (2009:7) Kotler (2005:15) Mardiasmo (2011:59) sedangkan peneliti terdahulu menggunakan teori (Susilawati dan Budhiarta, 2013)

	2	3	4	5
2.	Al Putri Abral	Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di kantor Samsat Pekanbaru Selatan.	Persamaan peneliti dan peneliti terdahulu sama-sama meliti tentang pajak.	<p>a. Peneliti meneliti dikantor UPT Selatpanjang sedangkan peneliti terdahulu meneliti dikantor Samsat Pekanbaru Selatan.</p> <p>b. Teori yang peneliti digunakan menggunakan teori Carolina (2009:7) Kotler (2005:15) Mardiasmo (2011:59) sedangkan peneliti terdahulu menggunakan teori (Siagin, 2006:60-61)</p>
3.	Cindi Nun Sari, dkk	Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Bintung.	Persamaan peneliti dan peneliti terdahulu sama-sama meliti tentang pajak.	<p>a. Peneliti meneliti dikantor UPT Selatpanjang sedangkan peneliti terdahulu meneliti dikantor Samsat Bitung.</p> <p>b. Teori yang peneliti digunakan</p>

1	2	3	4	5
4.	M. Imam Priam  Bogo	Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 Pada Mobil Samsat Keliling Di Kota Pekanbaru.	Persamaan peneliti dan peneliti terdahulu sama-sama meliti tentang pajak.	<p>a. Peneliti meneliti dikantor UPT Selatpanjang sedangkan peneliti terdahulu meneliti dikantor Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru.</p> <p>b. Teori yang peneliti digunakan menggunakan teori Carolina (2009:7) Kotler (2005:15) Mardiasmo (2011:59) sedangkan peneliti terdahulu menggunakan teori (Moenir,2010:26)</p>
5.	Putra Prasetya	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.	peneliti dan peneliti terdahulu sama-sama meliti tentang pajak.	<p>a. Peneliti meneliti dikantor UPT Selatpanjang sedangkan peneliti terdahulu meneliti dikantorPendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.</p> <p>b. Teori yang peneliti digunakan menggunakan teori sedangkan peneliti terdahulu menggunakan teori (Sugiyono 2011:83)</p>

### C. Kerangka Pikiran

Sebagaimana kita ketahui pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negeri, baik dalam membiyai pengeluaran Negara, pembangunan maupun pembiayaan rutin Negara.

Komunikasi perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dimana para wajib pajak dengan adanya sosialisai perpajakan yang tadinya tidak mengetahui kegunaan bayar pajak bisa menjadi tau dengan adanya komunikasi atau sosialisai.

Sistem pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesadaran dari para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

**Gambar II.1 Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti**



1. Strategi pemungutan pajak kendaraan bermotor oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau.
2. Hambatan Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

*Sumber : Modifikasi Penelitian 2020*

#### **D. Konsep Oprasional**

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut

1. Unit Pelaksana Teknis merupakan tempat pembayaran serta pengurusan pajak kendaraan bermotor.
2. Pajak Daerah dan Pajak Nasional, merupakan suatu sistem perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijaksanaan tersebut dapat memberikan beban yang adil bagi seluruh masyarakat.
3. Pembayaran yaitu jumlah nominal yang diserahkan atau diberikan pada instansi terkait dengan tujuan tertentu.
4. Komunikasi seperti Sosialisasi perpajakan yaitu memberikan arahan atau pengertian mengenai kegunaan atau manfaat dari membayar pajak.

5. Sistem pelayanan yaitu mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas sehingga orang membayar pajak merasa senang dengan kualitas pelayanannya.
6. Kerjasama dengan Instansi lain (Jasa Raharja) dan Dirlantas yaitu mencari wajib pajak yang belum membayar pajak seperti melakukan razia.
7. Sanksi Pajak dapat memberi jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dalam membayar pajak karena dapat memberi efek jera kepada wajib pajak.
8. Kendaraan bermotor merupakan jenis pajak daerah yang cukup signifikan dalam menopang pendapatan daerah.
9. Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai.
10. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau rencana yang disusun secara matang dan terperinci bisa dilaksanakan setelah sudah dianggap siap.

#### **E. Konsep Operasional Variabel**

Operasional variabel adalah cara memberikan arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dari sudut variabel kegiatan atau memberikan suatu operasional (perkerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

**Tabel II.2 Operasional Variabel Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanajang Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Strategi adalah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasaranya melalui hubungan yang	Pelaksanaan Pemungutan Pajak Di UTP Selatpanjang	1. Komunikasi	1. Memberikan sosialisasi temtang pajak kendaraan bermotor. 2. Memberikan pengertian membayar pajak.
1	2	3	4
efektif dalam lingkungan pada dasarnya dalam strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, Manajer, kepala atau ketua, direktur, pejabat. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat. (Salusu, 2006:101)		2. Sistem Pelayanan	3. Memberikan pengertian manfaat dan kegunaan dari membayar pajak.  1. Mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. 2. Memberikan kemudahan dalam proses pembayaran. 3. Memberikan

		3. Kerjasama dengan Jasa Raharja	<p>pelayanan tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan operasi atau razia terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak.</li> <li>Memberikan arahan wajib pajak yang tidak membayar pajak</li> </ol>
--	--	----------------------------------	--

Sumber : *Modifikasi Olahan Penelitian, 2020*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data – data yang benar dan lengkap, maka metode- metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan kata-kata dan berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan kata-kata dan berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan. Sedangkan tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang ingin diteliti dalam penelitian. Dengan memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisa statistik, sudah jelas bahwa penelitian kualitatif didasarkan pada upaya untuk membangun penelitian yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran yang lengkap dan rumit karena menyangkut kehidupan sosial dan prespektifnya didalam dunia, dari segi konsep, prilaku, presepsi, dan persoalan tentang manusia yang teliti. (Effendy, 2010:117)

## B. Lokasi penelitian

Paenelitian ini penulis lakukan pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau di Selatpanajng Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti Merupakan unit pelayanan umum Kota Selatpanjang yang melayani pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## C. Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan. Menurut Bungin (2009:108) informan adalah orang yang diwawancarai atau diminta informasi oleh para pewawancara, artinya orang yang dianggap menguasai dan memahami data. Informasi ataupun fakta dari suatu objek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku atau orang lain yang memahami objek penelitian.

Adapun teknik penunjukan informan adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa informan yang ditunjuk mengetahui serta memahami masalah dan tujuan penelitian ini serta dengan pertimbangan bahwa sampel yang diambil dianggap mampu memberikan jawaban masalah peneliti serta sampel yang sudah ditetapkan dan sudah mewakili untuk memberikan jawaban peneliti.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan beberapa kriteria yang dianggap mamahami atau mengetahui pelaksanaan strategi pemungutan pajak

kendaraan bermotor oleh UPT pendapatan provinsi Riau di selatpanjang dengan jumlah 8 informan sebagai berikut.

**Tabel III.1 : Jumlah Key Informan dalam penelitian tentang Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.**

No	Subjek	Informan/Key Informan
1.	Kepala UPT Selatpanjang	1
2.	Bendahara UPT	1
3.	Pegawai loket UPT	1
4.	Masyarakat yang Membayar pajak kendaraan	3
5.	Masyarakat yang tidak Membayar pajak kendaraan	1
Jumlah		7

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

#### D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap terhadap melakukan penelitian selajutnya terjun kelapangan

## E. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan metode penelitian yang telah penulis sebutkan diatas, maka data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan. Yaitu meliputi orang-orang yang diteliti dan akan di mintai keterangan atau informasinya melalui *interview* dan observasi, data primer yang ingin diperoleh yaitu mengenai Pelaksanaan Strategi UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Data Sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperoleh dari UPT Pendaptan Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti dan melalui riset.

## F. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada kepala UPT mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki yaitu

staf pegawai kantor UTP Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang dan masyarakat yang dijumpai.

b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya dilapangan.

c. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi, yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh melalui responden, kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis dan sumber data yang kemudian dianalisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang mana apabila datanya telah terkumpul akan ditabulisasikan dalam data kualitatif.

Menurut Bogdan dan Biklen, (1992) analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data yang sistematis melalui transkrip wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara akumulasi menambah pemahaman peneliti apa yang ditemukan.

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data di kelompokkan dan diolah menurut jenisnya yang hasilnya disajikan dalam bentuk tabel,

angka, presentase, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian sebagai mana adanya suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

#### **H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian**

Dibawah ini akan dipaparkan tabel mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini yang dimulai pada bulan oktober 2019 sampai dengan bulan febuari 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel dibawah ini

**Tabel III.1 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Strategi UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Kepulauan Meranti.**

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2020/2021																											
		Januari				Februari				Juli				Agustus				September				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Usulan Peneliti	X	X	X	X	X																							
2	Seminar UP					X																							
3	Perbaikan UP						X	X	X																				
4	Perbaikan daftar wawancara									X	X																		
5	Penelitian Lapangan										X	X	X	X															
6	Bimbingan Skripsi														X	X	X	X											
7	Ujian Skripsi																	X	X										
8	Perbaikan																		X	X	X								
9	Penggandaan dan Penyerahan Skripsi																					X							
10	Riset																						X						
11	Penyusunan Skripsi																							X	X				

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia, dengan ibu kotanya Selatpanjang. Adapun nama Meranti diambil dari gabungan “Pulau Merbau, Pulau Rangsang, dan pulau Tebing Tinggi”. Pada tanggal 19 Desember 2008 Pemerintah memutuskan dan menetapkan terbentuknya Kabupaten Kepulauan Meranti.

Melalui Surat Gubernur Provinsi Riau Nomor 100/PH/58.24 tanggal 8 september 2008 perihal Rekomendasi Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Keputusan Gubenur Riau Nomor 1396/IX/2008 tanggal 19 September 2008 tentang Persetujuan Pemerintahan Provinsi Riau terhadap Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Secara geografis kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara sekitar  $0^{\circ} 42' 30''$  -  $1^{\circ} 28' 0''$  LU, dan  $102^{\circ} 12' 0''$  -  $103^{\circ} 10' 0''$  BT, dan terletak pada bagian pesisir timur pulau Sumatra, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga dan masuk dalam daerah Segitiga Pertumbuhan Ekonomi (Growth Triagle) Indonesia - Malaysia - Singapore (IMS-GT ) dan secara tidak langsung sudah menjadi daerah Hiterland Kawasan Free Trade Zone (FTZ) Batam - Tj. Balai Karimun. Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keuntungan posisi geografis dan mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah perbatasan dengan negara

tetangga Malaysia dan Singapura, maka wilayah kabupaten Kepulauan Meranti sangat potensial berfungsi sebagai Gerbang Lintas Batas Negara/Pintu Gerbang Internasional yang menghubungkan dengan Riau daratan dengan negara tetangga melalui jalur laut, hal ini untuk melengkapi kota Dumai yang terlebih dahulu ditetapkan dan berfungsi sebagai kota Pusat Kegiatan Strategis Negara yaitu yang berfungsi sebagai beranda depan negara, pintu gerbang internasional, niaga dan industri. Bentang alam kabupaten Kepulauan Meranti sebagian besar terdiri dari daratan rendah. Pada umumnya struktur tanah terdiri tanah alluvial dan grey humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah dan berhutan bakau (mangrove). Lahan semacam ini subur untuk mengembangkan pertanian, perkebunan dan perikanan.

#### **B. Sejarah Singkat UPT Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kepulauan Meranti**

Pada tahun sekitar 1985-an dibentuk pertama kali yang berlokasi di JL. MERDEKA NO.139 pada mulanya bernama UPTD pada masa ini UPTD masih dalam naungan Kota Dumai. Dan pada tahun sekitar 2000 UPTD berubah menjadi UP pada masa itu selatpanjang masih berada bagian dari Kabupaten Bengkalis. Dan pada akhirnya pada tahun sekitar 2009 Kota Selatpanjang lepas dari Kabupaten Bengkalis dan menjadi Kabupaten Kepulauan Meranti dan akhirnya agar hal ini berkembang menjadi lebih pesat kantor ini berubah yaitu tepatnya pada tanggal 1 mei 2013 pada mula ialah

kantor UP menjadi UPT Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan amanat PP No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah maka sebagai implementasinya ditetapkan perda provinsi Riau No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Data Kerja provinsi Riau (SOTK) di antara nya Dinas Pendapatan Provinsi Riau mempunyai kedudukan dan tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi daerah dan tugas pembantu Bidang Pendapatan serta dapat ditugaskan melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang diperintahkan oleh pemerintah kepada Gubernur selaku wakil pemerintah dalam rangka dekonsentrasi.

### **C. Uraian Tugas**

#### **1. Kepala Kantor**

Kantor Pengawasan dan Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Kantor UPT Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Tugas Pokok dan Fungsi Kepala UPT :

- a. Melaksanakan Pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) Diwilayah Kerja Yang Telah Ditetapkan.
- b. Mengadakan Kegiatan Pelayanan Samsat dalam Pengurusan PKB, BBN-KB Kepada Masyarakat.
- c. Melakukan Koordinasi Dengan Pihak Terkait Samsat antara lain Kepolisian Daerah Dan PT Jasa Raharja (persero).

- d. Melaksanakan Kegiatan Teknis Oprasional Pemungutan Pendapatan Asli Daerah.
- e. Melaksanakan Koordinasi Dengan Pemerintah Kabupaten / Kota Terkait Dengan Pemungutan Pendapatan Asli Daerah.
- f. Menyusun langkah-langkah Oprasional UPT Pendapatan Prov. Riau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Rencana Kerja Dinas Dan Kegiatan Tahun Sebelumnya Serta Sumber Data Yang Ada Untuk Menjadi Pedoman Pelaksanaan Tugas.
- g. Memberi Tugas Dan Memberi Petunjuk Kepada Bawahan Dengan Memberikan Arahan Sesuai Dengan Permasalahan Dan Bidang Tugas Masing-Masing Agar Tercapai Efisiensi dan Efektivitas Pelaksanaan Tugas.
- h. Melaksanakan Tugas-tugas Ketatausahaan.
- i. Melaksanakan Pelayanan Masyarakat.
- j. Memberikan Laporan Segala Kegiatan-Kegiatan Setiap Bulan Selambat-lambatnya Tanggal 5 setiap Bulannya.
- k. Melaksanakan Tugas-tugas Lain Yang Diberikan Oleh Atasan.

1. Kepala Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga. Kantor Pengawasan dan Pelayanan, pengawasan dan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja dan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan, pelaporan dan pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan

aparatus pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat, serta penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas. Dan Tugas Pokok Lainnya :

- a. Menerima, Menganalisa dan Mengendalikan Adminitrasi Surat Menyurat.
- b. Mengetik, Mengelola, Mencatat mengatur Klarifikasi dan Mengadakan Naskah Dinas Dan Surat Menyurat.
- c. Melaksanakan Adminitrasi Kepegawaian dan Menghimpun Serta Menyusun Inventarisasi data Kepegawaian.
- d. Menyusun Rencana Anggaran.
- e. Melaksanakan Penyelesaian Adminitrasi Gaji Pegawai.
- f. Menyusun Laporan Pertanggung Jawaban Pengelolaan Keuangan.
- g. Mengelola Serta Membuat Laporan Pengadaan Barang Dan Menyusun Inventarisasi Barang.
- h. Mengatur dan Mengkoordinir Urusan Rumah Tangga, Pemeliharaan Kantor, dan Kearsipan.

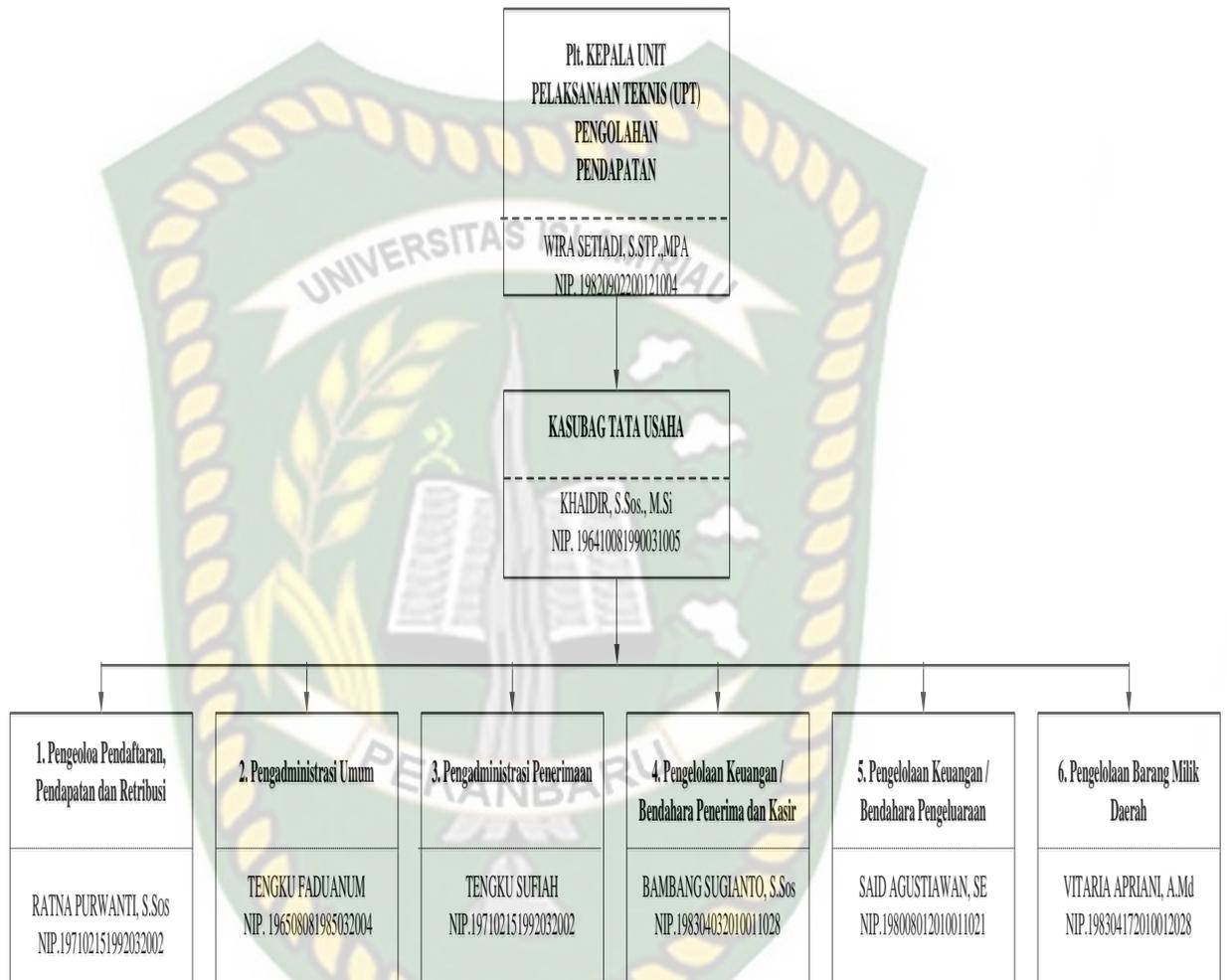
## 2. Kepala Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah

Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah :

- a. Menyusun Rencana Kegiatan Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah.
- b. Melaksanakan Perkerjaan dan Kegiatan yang Berkenaan Dengan Wilayah Kerja UPT yang telah ditetapkan.

- c. Pengkoordinasi dan Pengelolaan Pelayanan Samsat.
  - d. Membuat Laporan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Pada Kantor Samsat Setiap Harinya.
  - e. Melaksanakan Perencanaan Teknis di Bidang Penerimaan Pendapatan Daerah.
  - f. Melaksanakan Pelayanan Dibidang Penerimaan Pendapatan Daerah.
  - g. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah.
3. Kepala Seksi Pengawasan Dan Pembukuan
- Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Seksi Pengawasan Dan Pembukuan :
- a. Menyusun Program Kerja dan Rencana Kegiatan Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan.
  - b. Menyusun Rencana Kegiatan Seksi Pengawasan dan Pembukuan.
  - c. Melakukan Penagihan Pasif dan Aktif Piutang Pajak Daerah.
  - d. Membuat Daftar Himpunan Pembayaran dan Tungakan Pajak Daerah.
  - e. Menyusun Laporan Penerimaan Pajak Daerah.
  - f. Melaksanakan Perencanaan Teknis di Bidang Pengawasan dan Pembukuan Melaksanakan Pelayanan di Bidang Pengawasan dan Pembukuan.
  - g. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi di Bidang Pengawasan dan Pembukuan.

**D. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Provinsi Riau Di  
Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.**



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Dalam sebuah pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan, yang paling berperan penting untuk penyempurna hasil penelitian ini adalah responden yang menjadi informan penulis, dan untuk mengetahui identitas dari responden yang penulis temui dilapangan, maka penulis akan menyajikannya ketrerangan dari beberapa Informan:

##### 1. Hasil Informan Menurut Kelompok Umur

Setiap penelitian tidaklah memberikan batas usia informan dalam melakukan penelitiannya. Namun kita tidak dapat mengakhiri berapa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola pikir manusia.

Pada penelitian ini keberagaman usia informan, mulai dari yang termuda yaitu 25 tahun sampai pada seterusnya.

##### 2. Identitas Informan Menurut Jenis Kelamin

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informan tidaklah berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruh jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola fikir maupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah penelitian. Dalam penelitian ini jenis kelamin laki-laki berjumlah 4 orang dan perempuan 3 orang.

##### 3. Identitas Informan Menurut Tingkat Pendidikan

Dalam sebuah penelitian jawaban yang berkaitan oleh informan dalam menjawab pertanyaan penelitian merupakan data yang harus di analisis. Faktor pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan sangat diperlukan dalam diri seorang karena mempengaruhi pola pikir dan tindakannya.

Biasanya, pemahaman seorang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik dari pada seseorang yaitu tingkat pendidikannya yang lebih rendah. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan terdiri dari SMP dan SI.

## **B. Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang meningkatkan keunggulan strategi organisasi dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi. Menurut Jauch Glueck (dalam Akdon 2011 : 13)

Strategi yaitu seni untuk menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarnya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan. Pada dasarnya dalam strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala atau ketua, direktur. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada tingkat. Menurut Salusu (2006 : 101)

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut Nasution (2003 : 62)

Pada bagian ini peneliti akan membahas dan menjelaskan mengenai bagaimana respon-respon informan mengenai Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun Teori yang digunakan oleh peneliti ini adalah Masirete M Iswan (2013) strategi untuk meningkatkan pajak kendaraan bermotor dan BBNKB.

1. Sistem Pelayanan
2. Komunikasi
3. Kerjasama dengan Instansi lain (Jasa Raharja) dan Dilintas

Berikut ini dijelaskan hasil tanggapan dari informan terhadap indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara sebanyak 7 orang yang telah ditetapkan. Pertanyaan yang diberikan kepada informan semuanya sesuai dengan judul peneliti.

### **1. Sistem Pelayanan**

Dalam sistem pelayanan Menurut Sampara dalam L.P Sinembela (2007:05) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Berikut adalah bentuk pelayanan yang akan dilakukan oleh pihak UPT kepada masyarakat yang akan membayar pajak. Adapun beberapa cara ataupun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam memperoleh pelayanan dari kantor UPT Provinsi selatpanjang. Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Kendaraan Bermotor

1. Pendaftaran; untuk dapat melaksanakan penghitungan besarnya PKB harus dilakukan pendaftaran terhadap obyek Pajak, yaitu dengan cara sebagai berikut :
  - a. Setiap Wajib Pajak harus mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) dengan jelas, lengkap dan benar sesuai dengan identitas kendaraan bermotor dan wajib pajak yang bersangkutan serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasanya.

- b. SPPKB disampaikan selambat-lambatnya 14 hari sejak saat kepemilikan dan atau penguasaan, untuk kendaraan bermotor baru ; Sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak bagi kendaraan bermotor lama; 30 hari sejak tanggal surat keterangan fiskal antar daerah, bagi kendaraan bermotor pindah dari luar daerah (Mutasi masuk).
  - c. Apabila terjadi perubahan atas kendaraan bermotor dalam masa pajak, baik perubahan bentuk, fungsi maupun penggantian mesin suatu kendaraan bermotor; wajib dilaporkan dengan menggunakan SPPKB.
2. Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor : Setelah diketahui dengan jelas dan pasti obyek dan subyek PKB berdasar SPPKB, kemudian diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang merupakan pemberitahuan ketetapan besarnya pajak yang terhutang.
  3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor :
    - a. Pembayaran atas PKB harus dilunasi sekaligus dimuka untuk 12 bulan.
    - b. Pajak dilunasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak diterbitkannya SKPD.
    - c. Kepada Wajib Pajak yang telah membayar lunas pajaknya diberi tanda pelunasan pajak.
  4. Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor : Pada lazimnya jika Wajib Pajak telah melakukan kewajiban membayar PKB sesuai dengan jangka waktu jatuh tempo pembayaran, maka tidak akan terjadi penagihan. Penagihan baru dapat dilakukan apabila Wajib Pajak tidak melunasi kewajibannya sesuai dengan jangka waktu pembayaran PKB. Pelaksanaan Penagihan PKB sebagai berikut :
    - a. Dengan menerbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan Pajak, dikeluarkan 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran pajak.

- b. Dalam jangka waktu 7 hari setelah tanggal Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya yang sejenis, Wajib Pajak harus melunasi pajak terhutang.

**a. Mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu.**

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar dapat hasil akhir yang memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Bapak Wira Setiadi, S.STP.,MPA diruang kerja Kepala Unit Pelaksana Teknis, Penulis menanyakan “Bentuk Pelayanan Seperti Apakah yang diberikan kepada masyarakat saat membayar pajak ?”, maka diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Kami selalu memberikan pelayanan yang prima sehingga masyarakat yang membayar pajak tidak merasakan harus menunggu lama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2. (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*

Dari wawancara yang saya lakukan maka saya melihat kinerja dari tim UPT memang terbilang cepat dan ramah hanya saja masih ada kekurangan yang saya rasa seperti pencatatan yang kurang teliti dan pendataan yang masih kurang tepat, hal ini dikarenakan banyaknya pekerja UPT yang bekerja tidak sesuai dengan foksi dan banyak pekerja UPT yang hanya tamatan dari SMA saja hal ini lah yang saya rasa yang mempengaruhi dalam sistem pelayanan dari UPT nya sendiri.

Sehingga dari hasil wawancara dan hasil observasi diatas dapat kita lihat, dalam sistem memberikan pelayanan terhadap masyarakat saat membayar pajak telah berjalan

dengan cukup baik hanya saja masih ada kekurangan yang mempengaruhi sistem pelayanan di UPT.

Pertanyaan Selajutnya “Adakah masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang sama ?” beliau mengatakan :

*“Tidak ada, kami selalu memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat saat membayar pajak kendaraan bermotor dan tidak ada yang kami bedakan dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat saat membayar pajak kendaraan bermotor roda 2.” (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*

Dari hasil wawancara yang saya lakukan dengan pihak UPT dapat saya analisis bahwasannya dari pihak UPT sudah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai setandar oprasional prosedur tidak adanya pembeda pelayanan dari pihak tertentu.

Selanjutnya untuk kesamaan pelayanan saat pembayaran pajak bila dilihat dari observasi saya dilapangan bisa dibilang sudah merata dan sesuai dengan tatanan dari sistem pelayanan yang ada..

Selajutnya “Sudah meratakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat membayar pajak kendaraan bermotor ?” beliau mengatakan :

*“Sudah, kami selalu memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat yang membayar pajak, tidak ada yang kami bedakan saat memberikan pelayanan dan kami selalu menerapkan budaya mengantri.” (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa dalam segi pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor sudah cukup baik, karena tidak ada yang dibeda-bedakan saat memberikan pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bambang Sugianto, S.Sos diruang kerja, penulis menanyakan “Bentuk Pelayanan Seperti Apakah yang

diberikan kepada masyarakat saat membayar pajak ?”, maka diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Kami memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat yang membayar pajak tidak merasa jenuh atau lama menunggu dengan pelayanan yang kami berikan. Karena kami selalu memberikan pelayanan yang cepat dan ramah lingkungan. (Kamis 06 Agustus 2020 Jam 11:00)”*

Dari hasil wawancara untuk keadaan yang dilapangan bisa dilihat ruang tunggu dan ruang pelayanan yang tersedia cukup memadai hanya saja untuk ruang tunggu sendiri ada sedikit kendala dalam kenyamanan seperti kursi yang goyang dan lantai yang sudah retak itu lah yang masih menjadi kendala dalam sistem pelayanan.

Pertanyaan kedua “Adakah masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang sama ?” beliau mengatakan :

*“Tidak ada, dikarenakan dalam proses pelayanan kami melakukan pelayanan yang sama baik itu untuk pihak masyarakat maupun pihak-pihak lainnya. (Kamis 06 Agustus 2020 Jam 11:00)”*

Dari beberapa pertanyaan di atas dapat disimpulkan bahwaanya sistem pelayanan di kantor UPT terbukti memberikan pelayanan yang merata tidak ada pembeda baik dari golongan, ras ataupun derajat. Sedangkan hasil wawancara dan observasi yang saya lakukan ke pihak masyarakatnya berbanding terbalik dari pernyataan pihak kantor UPT, hal itu didukung dari hasil wawancara yang saya lakukan kepada pihak masyarakat, isi dari wawancara sebagai berikut:

Pertanyaan wawancara sama wajib pajak ibu Aminah “Menurut pendapat ibu seperti apa sistem pelayanan di kantor UPT yang ibu ketahui ?”beliau mengatakan:

*“kalau saya sendiri sih pelayanannya sudah cukup baik hanya saja ada beberapa hal yang harusnya diperbaiki misalnya dari pihak pekerja kantor UPT nya harus lebih teliti lagi, saya berbicara seperti ini karna memiliki pengalaman pribadi di mana saat saya mengantri sudah cukup lama tapi tidak ada panggilan bahkan ada adek yang datang baru saja mengantri namanya sudah langsung dipanggil karna saya bingung saya Tanya pada pihak resepsionisnya dan ternyata nama saya tidak ada padahal saya sebelumnya sudah mendaftarkan diri, saya cukup heran dan kesal, ternyata setelah dicari kembali nama saya memang sudah terdaftar hanya saja pekerjaanya yang salah menyelipkan data saya. (Senin 10 Agustus 2020 Jam 10:30)”*.

Setelah di lihat lagi dari wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwasanya pelayanan yang di lakukan pihak UPT tidak memenuhi kualitas pelayanan dimana pelayanan yang berkualitas akan memberikan 4K yaitu keamanan, kepastian hukum, kenyamanan dan juga kelancaran. Bila di lihat kembali pelayanan yang didapat tidak memenuhi standar dimana pihak UPT melupakan kenyamanan dan juga kelancaran dalam proses memberikan pelayanan.

#### **b. Memberikan kemudahan dalam proses pembayaran.**

Sejak beberapa tahun ini, perpajakan telah menjadi sumber penerimaan Negara yang utama . Reformasi perpajakan telah bergulir dan sudah membuahkan hasil. Oleh sebab itu memberikan pelayanan yang mudah dan lancar sudah menjadi tugas pemerintah untuk melaksanakan proses pembayaran pajak. Sistem administrasi menunggal satu atap atau yang di sebut dengan SAMSAT telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pajak di daerah dan UPT sebagai system administrasi cabang dari samsat yang dibentuk guna memperlancar dan mempermudah system pelayanan di setiap daerahnya.

Untuk mengetahui kemudahan seperti apa yang telah diberikan oleh pihak UPT kepada masyarakat dalam proses pelayanan di kantor UPT penulis melakukan beberapa wawancara sebagai berikut.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Bapak Wira Setiadi, S.STP.,MPA di ruang kerja Kepala Unit Pelaksana Teknis, Penulis menanyakan “Apakah pemberlakuan waktu dan tempat di kantor ini sudah baik?” maka diperoleh jawaban dengan petikan sebagai berikut :

*“Proses pelayanan ini dilakukan mulai jam 08:00-17:00 dan untuk tempat sendiri kami sudah menyediakan dengan sebaik mungkin, hanya saja kondisi dari ruangnya saja yang sepertinya mengurangi kenyamanan, dikarenakan bangunan yang sudah lama digunakan mungkin sudah sedikit using saja.”* (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)

Pertanyaan kedua “Apakah masyarakat mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat?” beliau mengatakan.

*“Untuk pelayanan kami telah memberikan pelayanan yang maksimal, menurut jam kerja yang sudah ada pelayanan akan diberikan pada jam kerja selebihnya untuk jam istirahat pekerja kantor UPT diberikan pada jam makan siang untuk yang lainnya tidak ada istirahat lainnya.”* (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)

Dari hasil wawancara saya dengan pihak UPT maka dapat di simpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai standar pelayanan di mana pelayanan di berikan dengan sebaik-baiknya dan untuk mengetahui kepuasan dari pihak masyarakat itu sendiri maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang akan melakukan proses administrasi pelayanan di kantor UPT . Dengan beberapa pertanyaan seputar kemudahan yang dirasakan oleh pihak masyarakat dalam menerima pelayanan di kantor UPT pertanyaan sebagai berikut.

Pertanyaan wawancara sama wajib pajak ibu Aminah “Menurut Ibu bagaimana pendapat ibu mengenai pelayanan dikantor UPT?” beliau mengatakan.

*“Saya melakukan pembayaran pajak motor saya secara rutin setiap tahunnya dan saya selalu membayar pada waktu yang tepat, saya tidak pernah bermasalah terhadap pelayanan administrasi hanya saja saya kurang nyaman saja dengan kenyamanan tempat tunggu nya yang menurut saya tidak lihat dimana lantainya sudah rusak dan kursi tunggunya kurang nyaman, sejauh ini yang saya rasakan sih seperti itu. (informan pertama masyarakat).”* (Senin 10 Agustus 2020 Jam 10:30)

Sejauh ini yang penulis dapat lihat masalah yang di rasakan masyarakat dalam melakukan administrasi pelayanan dikantor UPT hanya terkendala akan kenyamanan yang di rasakan masih kurang dimana ruang tunggunya yang tidak nyaman. Untuk mengetahui lebih mendalam penulis melakukan wawancara sesi kedua terhadap informan kedua dimana penulis memberikan pertanyaan yang sama yaitu.

Pertanyaan wawancara terhadap wajib pajak bapak Rustam“ bagaimana kemudahan yang dirasakan dalam menerima pelayanan dikantor upt?”.beliau mengatakan :

*“Saya belum lama melakukan pembayaran pajak karna biasanya yang melakukan pembayaran itu orang tua saya, tapi dari yang saya alami di mana bicara kemudahan menurut saya malakukan pembayaran tidak terlalu sulit juga tidak terlalu mudah, hal ini dikarenakan syarat pembayaran pajak juga sudah jelas tidak rumit hanya saja fasilitas di kantor UPT ini yang terlalu minim dan tidak semua pekerja di kantor UPT ini ramah, apalagi kalo udah siang dan banyak yang mau bayar pasti memberikan pelayananya kurang ramah.(informan kedua masyarakat)”* (Selasa 11 Agustus 2020 Jam 11:15)

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan melalui wawancara maka dapat peneliti analisis bahwanya kendala dalam kemudahan memberikan pelayanan kepada masyarakat itu bermasalah pada kenyamanan dari fasilitas yang tersedia di kantor UPT itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan pelayan dengan tanggap, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu juga, memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di kantor UPT memberikan jawaban bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai UPT sudah baik hanya saja perlu dikembangkan lagi mengingat semakin banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Provinsi Riau Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

**c. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu kepada masyarakat.**

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan informan mengenai indikator waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak di kantor UPT maka peneliti melakukan beberapa wawancara dengan mengajukan pertanyaan seputar waktu penyelesaian pajak kendaraan bermotor, yang pertanyaannya adalah sebagai berikut.

Pertanyaan wawancara terhadap wajib pajak bapak Rustam “Bagaimana menurut Bapak mengenai waktu penyelesaian perpajakan bermotor di kantor UPT?”. Beliau mengatakan :

*“Saya mendaftar di administrasi sekitar jam sepuluh dan saya baru di panggil lagi sekitar setelah istirahat siang, mungkin karna saya datangnya pas hari senin atau memang mungkin saya datangnya pas banyak yang mau bayar pajak motor, hari itu saya tunggu atau antrinya di depan kantor karna di dalam kantor pengap dan sempit. Menurut saya sih pelayanannya saat itu cukup lama. (informan pertama masyarakat)” (Selasa 11 Agustus 2020 Jam 11:15)*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama seputar pendapat yang sama mengenai waktu penyelesaian pembayaran pajak bermotor dan peneliti mendapatkan jawaban yang tidak jauh beda dari informan pertama dimana permasalahannya yaitu jarak antara pendaftaran administrasi hingga tahap pemanggilan kembali terbilang jauh jaraknya.

Jadi dari observasi yang peneliti lakukan dikantor UPT dalam waktu penyelesaian pembayaran pajak bermotor di Kabuapten Kepulauan Meranti terbilang cukup lambat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan (masyarakat pembayar pajak).

## **2. Komunikasi**

Dalam hal ini kita harus melakukan sosialisai disetiap bidang, yaitu dengan membuat sosialisasi di media masa dan media sosial.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia : komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita dari dua orang individu atau lebih agar pesan yang diberitakan tersebut bisa dipahami oleh lawan bicara.

### **a. Memberikan sosialisasi tentang pajak kendaraan bermotor.**

Berdasarkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor UPT

Kabupaten Kepulauan Meranti sudah mendapat dan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan baik.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Bapak Wira Setiadi, S.STP.,MPA diruang kerja Kepala Unit Pelaksana Teknis, Penulis menanyakan “seperti apa sistem komunikasi yang sudah dilakukan dari pihak UPT kepada masyarakat ?” maka diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Dari pihak kami sudah melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi menggunakan media tulis seperti sepanduk yang kami pasang di pinggir-pinggir jalan. (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*

Dari hasil wawancara yang saya lakukan maka saya melihat Untuk sosialisasi yang dilakukan dari pihak UPT sendiri masih kurang efektif karna sosialisasi yang dilakukan dari pihak UPT sendiri hanya dilakukan di beberapa sekolah saja untuk sosialisasi untuk masyarakat masih kurang efektif.

Pertanyaan kedua “Apakah dengan usaha yang dilakukan dari pihak UPT sudah menimbulkan kemajuan yang baik dalam menimbulkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak ?”beliau mengatakan:

*“Sejauh ini jumlah masyarakat yang membayar pajak masih dalam jumlah yang wajar cuman kalau di Tanya soal kemaksimalan pembayaran pajak dari masyarakat masih kurang, hal ini di karenakan masyarakat di sini masih banyak menggunakan kendaraan seperti motor untuk melakukan aktivitas bekerja di kebun ataupun ladang sehingga kepentingan untuk membayar pajak masih dikesamping kan. (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*

Dari hasil wawancara yang saya lakukan di lapangan, peneliti melihat kondisi dari jumlah masyarakat yang membayar pajak itu sendiri, bisa dibilang sedikit sekali hal ini di perkuat.

Dari observasi peneliti yang dilakukan dalam beberapa kali observasi, hari pertama peneliti melakukan observasi peneliti melihat hanya ada empat orang yang melakukan pembayaran pajak dan begitu juga hari-hari berikutnya.

Pertanyaan ketiga “Sosialisasi seperti apa yang sudah dilakukan dari pihak UPT kepada masyarakat, apakah pihak UPT melakukan sosialisasi secara merata ?” beliau mengatakan:

*“Kami melakukan sosialisasi di kepada anak-anak sekolah, kenapa kami melakukannya kepada anak-anak muda, hal itu dikarenakan kami berpendapat bahwa anak muda adalah generasi baru yang akan memberikan edukasi yang baik buat kaum muda lainnya dan penyampaian kepada anak muda juga lebih mudah karna kaum muda akan lebih cepat mengerti dengan apa yang disampaikan. (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*

Dari hasil wawancara saya kepada pihak UPT dapat saya simpulkan bahwasanya pihak UPT belum secara maksimal dalam penyampaian informasi mengenai pentingnya pembayaran pajak kepada masyarakat hal itu terlihat dari pernyataan yang menyampaikan sosialisasi kepada kaum muda saja sedangkan di daerah ini masih banyak ibu/bapak yang tinggal di desa atau daerah tertinggal yang tidak mengerti bila cuman membaca sepanduk dan masyarakat disini juga masih kurang kesadaran bila hanya diandalkan dengan membaca sepanduk saja.

Dalam hal ini saya juga melihat pendapat dari pihak masyarakat mengenai pembayaran pajak yang di mengerti oleh masyarakat itu sendiri, disini saya juga akan bertanya beberapa pertanyaan mengenai pembayaran pajak yang masyarakat ketahui dan sejauh mana masyarakat mengerti mengenai pentingnya pembayaran pajak itu. Pertanyaannya sebagai berikut:

Pertanyaan wawancara sama ibu Siti Mainunah salah satu wajib pajak “Seperti apa yang ibu ketahui mengenai pembayaran pajak itu sendiri ?” beliau beranggapan:

*“Menurut saya pembayaran pajak itu diperlukan kalau kita tinggal dikota saja untuk apa bayar pajak kalo motornya cuma dipakai kekebun saja. (Rabu 12 Agustus 2020 Jam 10:00)”*.

Selanjutnya pertanyaan terhadap wajib pajak sama ibu Putri Mustika, S.Sos *“Menurut ibu sendiri seharusnya komunikasi yang seperti apa yang di harapkan oleh masyarakat ?”*.beliau beranggapan :

*“Saya mengharapkan dalam penyampaian informasinya itu mungkin lebih menyeluruh misalnya pihak UPT mungkin akan melaksanakan seminar tentang pembayaran pajak dan penyampaian informasinya juga menggunakan bahasa yang sedikit ringan agar kaum awam perdesaan lebih mudah mengerti. Rabu 12 Agustus 2020 Jam 11:00”*

Pertanyaan kedua kepada bapak Hamad Samsudin *“Menurut bapak untuk UPT sendiri adakah yang perlu di evaluasi kembali tentang komunikasi mengenai pembayaran pajak atau mungkin dari manfaat atau kegunaan dari pembayaran pajak itu sendiri ?”* beliau mengatakan :

*“Kalau buat saya sendiri itu yang saya harapkan adalah perubahan dalam segi penyampaian informasinya karna menurut saya kalo untuk pembayaran pajak sendiri mungkin banyak yang belum mengerti tentang manfaat dan penggunaan dari pembayaran pajak itu sendiri. (Jumat 14 Agustus 2020 Jam 10:30)”*.

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwasanya komunikasi yang dilakukan pihak UPT kepada masyarakat belum merata dan tidak berjalan dengan efektif hal ini didukung dengan pernyataan dari wawancara saya dengan salah satu narasumber yang saya wawancara seputar dengan komunikasi. Kerjasama dengan Instansi lain (Jasa Rahaja) dan Dirlantas

Berkerja sama dengan Jasa Rahaja dan Dilantas contoh seperti melakukan Razia agar bisa mencari wajib pajak yang tidak membayar pajak atau menunggak membayarpajak.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Bapak Wira Setiadi, S.STP.,MPA diruang kerja Kepala Unit Pelaksana Teknis, Penulis menanyakan “Bagaimana pihak UPT dan pihak Jasa Rahaja, Dirlantas dalam meningkatkan minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor? maka diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Dari pihak UPT dan Jasa Raharja, juga Dirlantas sudah melakukan beberapa upaya seperti melakukan sosialisasi dan penyebaran berita dalam media cetak seperti sepanduk, hal ini kami lakukan agar minat masyarakat dalam membayar pajak lebih terpacu lagi. (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*.

Pertanyaan kedua“Lalu upaya seperti apa yang sudah diterapkan oleh pihak UPT dan pihak instansi lain (Jasa Raharja juga) Dirlantas dalam mencapai target pembayaran pajak kendaraan bermotor ?”beliau mengatakan:

*“Dari kami dalam meningkatkan target bayar pajak seperti melakukan razia agar bisa mencari dan mendapatkan wajib pajak yang belum atau tidak melakukan kewajiban untuk membayar pajak”. (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)”*.

Dari beberapa pertanyaan diatas dapat di simpukan bahwasanya dalam peningkatan pendapatan bayar pajak sudah efektif karena menggunakan metode razia kendaraan yang tidak bayar pajak sehingga cara itu sudah cukup efektif dalam upaya peningkatan pendapatan bayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama UPT kepulauan meranti. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama UPT kepulauan meranti sudah memiliki kesadaran yang baik dan sadar bahwa memahami pajak itu penting.

### **b. Memberikan pengetahuan terhadap kepatuhan tentang wajib pajak.**

Memberikan pengetahuan tentang wajib pajak sudah menjadi point pertama yang perlu diprioritaskan dalam indikator komunikasi yang harus dilakukan oleh pihak pemerintah terutama UPT. Dalam penyampaian mengenai apa saja dan bagaimana saja dalam melaksanakan wajib pajak, untuk mengetahui sejauh mana upaya komunikasi dalam penyampaian wajib pajak ke masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan.

Pertanyaan wawancara sama Bapak Hamad Samsudin salah satu wajib pajak “ Menurut bapak wajib pajak yang seperti apa yang di ketahui?”beliau mengatakan :

*“Yang saya tau wajib pajak itu adalah dimana kita di harus bayar pajak kendaraan yang kita miliki guna menambah uang Negara, yang saya tau.(informan masyarakat)”* (Rabu 12 Agustus 2020 jam 11:40)

Dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan di kantor UPT saat membayar pajak dapat peneliti observasinya bahwasanya pengetahuan yang di ketahui oleh masyarakat sangat minim dimana pengetahuan yang dimiliki hanya sekedarnya saja. Pada hal pengetahuan tentang perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwasanya wajib pajak yang terdaftar di kantor bersama UPT kepulauan meranti merasa kalau sanksi yang diberikan bagi pelanggar, tinggi sanksi perpajakan maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

### **c. Memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang kegunaan wajib pajak.**

Memberikan pemahaman mengenai kegunaan atau pun manfaat dalam membayar pajak adalah bentuk komunikasi dalam meningkatkan pembayaran pajak di kepulauan meranti. Untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat mengenai manfaat membayar pajak maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan sebagai berikut.

Pertanyaan wawancara sama Bapak Hamad Samusudi salah satu wajib pajak “Menurut bapak ibu apa manfaat dari membayar pajak yang di ketahai?” beliau mengatakan :

*“Dari pertanyaan di atas peneliti memperoleh jawaban seputar tentang peningkatan pendapatan Negara.”*(Rabu 12 Agustus 2020 jam 11:40)

Untuk mengetahui lebih jelas tentang kendala yang di rasakan oleh pihak UPT mengenai masalah masyarakat yang tidak membayar pajak. Untuk itu peneliti mengajukan pertanyaan sebagai berikut.” Menurut Bapak/ibu alasan yang bapak ketahui kenapa masyarakat kepulauan meranti ada yang tidak membayar pajak?”. Dan peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut.

*Yang saya tau, karna banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor yang sudah parah atau sudah rusak namun tidak di laporkan kepihak kantor UPT sehingga banyaknya penunggakan pembayaran pajak di kantor UPT tersebut.*

Dari jawaban di atas maka dapat peneliti analisis bahwasannya manfaat yang masyarakat ketahui dalam membayar pajak bermotor tidak lah banyak hanya minim. Untuk itu maka penyampaian komunikasi antara pihak UPT dan masyarakat kurang terjalin dengan baik hal itu terlihat dari penyampaian komunikasi mengenai pajak tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat kepulauan meranti.

### **3. Kerjasama dengan instansi lain (jasa raharja) dan Dirlantas**

Bekerjasama dengan jasa raharja dan dirlantas contohnya seperti melakukan razia agar bisa mencari wajib pajak yang tidak membayar pajak atau menunggak membayar pajak.

#### **a. Melakukan oprasi atau razia terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Unit Pelaksana Teknis, bapak Wira Setiadi S.STP.,MPA diruang kerja penulis menanyakan “ bagaimana pihak UPT dan pihak jasa raharja, dirlantas dalam meningkatkan minat masyarakat untuk membayar

pajak kendaraan bermotor?” maka di peroleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut:

*“Dari pihak UPT dan jasa raharja, juga dirlantas sudah melakukan beberapa upaya seperti melakukan sosialisasi dan penyebaran berita dalam media cetak seperti sepanduk, hal ini kami lakukan agar minat masyarakat dalam membayar pajak lebih terpacu lagi.”* (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00)

Pertanyaan selanjutnya mengenai “ lalu upaya apa yang sudah diterapkan pihak UPT dan pihak jasa raharja juga dirlantas dalam mencapai target pembayaran pajak kendaraan bermotor?”. Dan peneliti mendapatkan jawaban sebagai berikut:

*“Dari kami dalam meningkatkan target bayar pajak seperti melakukan razia agar bisa mencari dan mendapatkan wajib pajak yang belum atau tidak meakukan kewajiban untuk membayar pajak”* (Rabu 05 Agustus 2020 Jam 10:00).

Dari beberapa pertanyaan di atas maka dapat peneliti analisis bahwasannya dalam peningkatkan pendapat bayar pajak sudah epektif karena menggunakan metode razia kendaraan yang tidak bayar pajak sehingga cara itu sudah efektif dalam upaya peningkatan pendapatan bayar pajak.

#### **b. Memberikan arahan wajib pajak yang tidak membayar pajak**

Memberikan arahan dalam wajib pajak ialah memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kepulauan meranti menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan. Untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak bermotor maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan yang ada di kantor UPT serta masyarakat yang sedang melakukan kegiatan administrasi perpajakan di kantor UPT Kabupaten Kepulauan Meranti.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bambang Sugianto, S.,Sos. “Menurut bapak arahan seperti apa yang telah dilakukan dari pihak UPT kepada

masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak?”. Dan peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

*“Kami dari pihak UPT dan instansi lain (jasa raharja) dengan dirlantas sudah melakukan upaya sebaik mungkin yang kami bisa, kami telah melakukan beberapa sosialisasi serta arahan mengenai pentingnya membayar pajak dan sejauh ini tanggapan yang kami lumayan positif.”*(Kamis 06 Agustus 2020 Jam 11:00)

Dari pihak UPT dan instansi lain (jasa raharja) dengan dirlantas sudah menyatakan bahwasannya upaya arahan yang telah dilakukan oleh pihak nya sudah maksimal dan sudah cukup baik, dari wawancara peneliti kepada pihak UPT di atas sudah menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memberikan arahan mengenai pembayaran perpajakan. Selanjutnya peneliti akan melakukan wawancara kepada pihak masyarakat guna mengetahui pendapat masyarakat mengenai pengetahuan yang sudah diberikan kepada masyarakat kepulauan meranti.

Pertanyaan wawancara sama bapak Fahurl salah satu wajib pajak sebagai berikut  
 “ Menurut bapak arahan apa yang sudah diberikan dan diterima bapak tentang pembayaran pajak bermotor?”

*“Saya pernah mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPT dan jasa raharja dan pihak UPT menjelaskan beberapa manfaat membayar pajak serta sanksi yang akan kami terima bila tidak membayar pajak.”* (Kamis 06 Agustus 2020 Jam 11:00)

Pertanyaan selanjutnya “ Menurut bapak apa saja manfaat dan sanksi yang di maksud pihak UPT dan jasa raharja yang di sampaikan dalam sosialisasi itu?”.

*“Dari yang saya dengar manfaat atau kemudahan dalam membayar pajak ialah kita bisa menggunakan kendaraan kita tanpa khawatir terkena razia serta gampang kemana-mana lalu kalau sanksi yang kami dapat ya kami tidak bisa*

*menggunakan kendaraan dengan bebas di karenakan ada razia lalulintas.”*

(Kamis 06 Agustus 2020 Jam 11:00)

Dari hasil analisis peneliti mengenai arahan yang di berikan pihak UPT serta jasa raharja dan dirlantas ke pada masyarakat sudah cukup baik hanya saja dalam penyampaiannya harus lebih teiti. Hal ini terlihat dari bagaimna masyarakat menyampaikan pengetahuan masyarakat mengenai membayar pajak itu terlalu setandar.

### **C. Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang dalam pelaksanaan strategi pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Adapun yang menjadi Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Berrmotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti menjelaskan beberapa indicator sebagai berikut:

1. Mengatasi banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor Untuk mengatasi banyaknya objek tunggakan pajak kendaraan bermotor, yang dilakukan oleh UPT juga bekerjasama dengan Instasi lain (Jasa Raharja) dan Dirlantas melakukan operasi/razia dijalan raya, guna menjaring kendaraan-kendaraan yang menunggak pajak.
2. Mengatasi Kurangnya Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini pihak UPT bekerjasama dengan pihak Pemerintah Daerah dalam mensosialisasikan pentingnya membayar pajak, dengan memasang spanduk-spanduk. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat wajib pajak dan juga guna peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor,

UPT Pendapatan Provinsi Riau juga melakukan langkah-langkah berdasarkan garis kebijakan Dinas sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pencapaian target yang dibebankan kepada UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Meningkatkan dan mengembangkan upaya-upaya pola kerjasama dan koordinasi dengan Instansi lain terkait seperti Dirlantas Kabupaten Kepulauan Meranti.
- c. Meningkatkan sosialisasi Peraturan-peraturan Daerah dan kebijakan berkaitan dengan pungutan pendapatan daerah, dengan melibatkan peran serta masyarakat, Dinas/Instansi lain.
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus terhadap pelaksanaan kerja dari system pelayanan kantor UPT Kabupaten Kepulauan Meranti.
- e. Melakukan pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan petugas operasional di UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti

Semua upaya perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Riau melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) sangatlah wajar dilakukan. Hal tersebut berkaitan dengan besarnya potensi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam mendukung penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Riau Di Kabupaten Kepulauan Meranti.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan tentang Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provisi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa dalam upaya pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor tersebut UPT Pendapatan Daerah Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti oleh Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Di Provinsi Riau Di Selatpanjang sepenuhnya belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dikarenakan faktor-faktor sebagaiberikut.
  - a. Banyaknya objek tunggakan pajak kendaraan bermotor baik yang disebabkan oleh kelalaian wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya membayar pajak.
  - b. Maupun disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya seperti misalnya kendaraan dalam kondisi rusak berat/sudah tidak dipergunakan tetapi wajib pajak tidak melaporkan ke Kantor UPT.
  - c. Dan juga banyaknya masyarakat yang masih tidak memahami pembayaran perpajakan di kantor UPT.
  - d. Sosialisasi yang dirasa sudah cukup bagi pihak UPT tetapi pada dasarnya masih banyak masyarakat yang tidak memahami sistematika perpajakan.

- e. Kelalaian yang masih sering terjadi dalam proses pelayanan di kantor UPT.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang dalam pelaksanaan strategi pemungutan pajak kendaraan bermotor. Adapun yang menjadi Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti menjelaskan beberapa indikator sebagai berikut:
    - a. Kurangnya strategi dalam mengatasi objek tunggakan pajak kendaraan bermotor, yang dilakukan oleh pihak UPT.
    - b. Kurangnya Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan permasalahan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT Pendapatan Provinsi Riau di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti maka peneliti mencoba menyampaikan saran – saran yang mungkin bermanfaat dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut ini ada beberapa saran yang penulis sampaikan:

1. Lebih ditigkatkan lagi dalam pencapaian target yang dibebankan kepada UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Meningkatkan dan mengembangkan upaya pola kerjasama dan koordinasi dengan Instansi lain (Jasa Raharja) dan seperti Dirlantas Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Untuk meningkatkan sosialisasi Peraturan-peraturan Daerah dan kebijakan berkaitan dengan pungutan pendapatan daerah, dengan melibatkan peran serta masyarakat, Dinas/Instansi lain.

4. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus terhadap pelaksanaan kerja dari sistem pelayanan kantor UPT Kabupaten Kepulauan Meranti.
5. Terus melakukan pembinaan mutu pelayanan petugas operasional di UPT Pendapatan Provinsi Riau Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Abidin, Said Zainal, 2002, *Kebijakan Publik*, Jakarta : Yayasan Pancur Siwah
- Admosudirjo, 2004, *Dasar-Dasar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Adi, Isbandi Rukminto, 2007. *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas: dari Pemikiran Menuju Penerapan*. Depok: FISIP UI Press.
- Akdon, 2011. *Strategic Management: For Eduational Management (Manajemen Strategik Untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung: AlfaBeta.
- Dwijowijoto, 2008. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Pustaka Pelajar.
- Erly Suandy, 2008. *Hukum Pajak. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- H.A.R Tilaar, 2009. *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusara Kekuasaan*. Jakarta: Adicita Karya Nusa.
- Ibrahim, 2004. *Manajemen Perlengkapan Sekolah*. Jakarta Aksara.
- J, Salusu. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*. Grasindo. Jakarta.
- Koryati, Nyimas Dwi, dkk. 2005, *Kebijakan Dan Manajemen Pembangunan Wilayah*, YPAPI, Yogyakarta.
- Lubis, Solly, 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju. Bandung

- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara:Jakarta
- Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta:Gramedia.
- Ndraha,2005.*Teori Budaya Organisasi*,Cetakan Pertama,PT.Rineka Cipta,Jakarta.
- Rasyid, M.Ryaas, 2000, *Makna Pemerintahan:Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*, PT Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Siti Resmi, 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Refika Aditama Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003, *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta:Yayasan Pembaruan Aministrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik:Teori dan Proses*, Yogyakarta : Med Press
- Wirarno, Budi, 2005, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta:Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Zulkifli, ddk, 2013.*Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan kertas kerja*, Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol UIR.

## B. Jurnal

- Al Putri Abral, 2017*Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan*. Jom FISIP VOL. 4 No. 2
- Cindi Nun Sari,ddk, *Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Bitung*.
- Masirete M Iswan, 2013 *Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di*

*Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal EMBA 13 Vol.4 No. 2 juni 2016, Hal.031-021*

Nasution, Chairudin Syah, 2003. *Analisis Potensi Dan Pertumbuhan Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Di Indonesia Periode 1990-2000*. Kajian Ekonomi Dan Keuangan, Vol.7, No 2.

Putra Prasetya, 2018 *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Negri Makassar.

Winda Kemala, 2015 *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Adminitrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jom FEKON Vol. 2 No. 1

### **C. Skripsi**

M. Imam Priam Bogo, 2017 *Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 Pada Mobil Samsat Keliling Di Kota Pekanbaru*. Skripsi Strata 1. Pekanbaru : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIR.

### **D. Dokumentasi**

Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah.

Undang- undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 79 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis