

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS SAMSAT KOTA MEDAN)**

**Muhammad Irfan Islami Rambe**, Universitas Asahan, Sumatera Utara

e-mail: *m.irfanislamirambe.sh@gmail.com*

**Dany Try Hutama Hutabarat**, Universitas Asahan, Sumatera Utara

e-mail: *danytryhutamahutabarat@gmail.com*

**Muhammad Naufal Reihansyah**, Universitas Asahan, Sumatera Utara

e-mail: *naufalreihansyah17@gmail.com*

## **ABSTRACT**

Regional Tax is a form of improvement in increasing Regional Original Income (PAD) as a source of funds to support development that needs to be continuously driven through cultivating new sources and improving the management of existing taxes. So regarding this matter, Regional Tax is a form of mandatory contribution to the region that is owed by an individual or entity that is coercive based on the Law, without receiving direct compensation and is used for Regional needs for the greatest prosperity of the people. The problem formulation discussed is how to implement an electronic system in motor vehicle tax payment services and what are the obstacles to implementing an electronic system in motor vehicle tax payment services. Taxpayers who pay motor vehicle tax at the Medan City UPPT SAMSAT Office must first fill out a Motor Vehicle Registration and Data Collection Letter (SPPKB) clearly, completely and correctly according to the identity of the motor vehicle and the taxpayer concerned and signed by the Taxpayer or his Proxy. . The SPPKB is submitted no later than 14 days from the time of ownership and/or control, for new motorized vehicles until the end date of the tax period for old motorized vehicles, 30 days from the date of the inter-regional fiscal certificate, for motorized vehicles moved from outside the region (incoming mutation). This was done with the aim of helping to secure Regional Original Income (PAD) in North Sumatra Province, especially in the Medan City area. The most frequently encountered obstacle faced by the Medan City UPPT SAMSAT Office in collecting motor vehicle tax is the lack of public awareness in paying taxes. Public awareness is what is most needed in the implementation of motor vehicle tax payments, currently there are still many people who are reluctant or even do not immediately pay their motor vehicle tax even though the due date for paying their motor vehicle tax has passed. The attitude of the public is less aware of their duties/obligations in paying Taxpayers (WP). And most people are apathetic and don't care about paying taxes at all, the Medan City SAMSAT

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan)**

UPPT Office minimizes the obstacles that arise in the implementation of motor vehicle tax collection by providing a Motor Vehicle Tax Notification Letter (SPKPKB) which is sent directly to the Taxpayer according to the address listed. in the STNK

**Keywords:** Motor Vehicles, Compliance, Tax

### **ABSTRAK**

*Pajak Daerah merupakan suatu bentuk peningkatan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai salah satu sumber dana untuk menunjang pembangunan perlu dipacu secara terus menerus melalui penggarapan sumber-sumber baru dan peningkatan pengelolaan dari pajak yang sudah ada. Maka mengenai hal ini pula Pajak Daerah ialah suatu bentuk kontribusi yang wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun rumusan masalah yang dibahas yaitu Bagaimana Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bagaimana Hambatan Dalam Penerapan Sistem Elektronik Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Para Wajib Pajak yang membyar pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan harus terlebih dahulu mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor dengan jelas, lengkap dan benar sesuai dengan identitas kendaraan bermotor dan wajib pajak yang bersangkutan serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasanya. 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. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membantu pengamanan PAD di Provinsi Sumatera Utara, khususnya di wilayah Kota Medan. Kendala yang dihadapi oleh Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini yang paling sering dijumpai ialah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat merupakan hal yang paling dibutuhkan dalam terlaksananya pembayaran pajak kendaraan bermotor, pada saat ini masih banyak masyarakat yang enggan bahkan tidak segera membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka meski telah melewati masa jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka. Sikap masyarakat yang kurang menyadari tugas/kewajiban dalam membayar*

*Wajib Pajak. Serta kebanyakan masyarakat bersikap apatis dan tidak peduli terhadap pembayaran pajak sama sekali, maka Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan meminimalisirkan kendala yang muncul dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor memberikan SPKPKB yang dikirim langsung kepada Wajib Pajak sesuai dengan alamat yang tertera dalam STNK.*

**Kata Kunci:** Kendaraan Bermotor, Kepatuhan, Pajak

## PENDAHULUAN

Sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut, negara melalui pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan memperoleh kebutuhan tersebut ada yang berasal dari dalam negeri dan ada yang dari luar negeri. (Bahmid, 2016:1). Indonesia yang dibagi atas pemerintahan provinsi serta kabupaten/kota (C.S.T. Kansil, Christine S.T. Kansil, 2003:130), seluruhnya bertugas menanggulangi kebutuhan rakyat Indonesia (Rahmat, 2021:2).

Pemungutan pajak adalah suatu kekuasaan yang dimiliki oleh negara demikian besarnya, bahkan hukumannya dapat diciptakan oleh negara sendiri (Mardiasmo, 2011:12). Maka mengenai hal ini pula Pajak Daerah ialah suatu bentuk kontribusi yang wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Waluyo, Wirawan B. Ilyas, 2009:1).

Dengan demikian diharapkan beban pajak akan semakin adil dan wajar sehingga disatu pihak mendorong wajib pajak melaksanakan dengan sadar kewajibannya membayar pajak dan di lain pihak menutup lubang-lubang yang selama ini masih terbuka bagi mereka yang menghindari dari pajak (Mardiasmo, 2011:13-14).

Menurut Waluyo dan Wirawan B. Ilyas (2009:3) Dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor, tarif pembiayaannya antara lain sebagai berikut untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen), untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara prgresif paling rendah 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen), untuk tarif 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

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan)**

sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen), untuk tarif 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%.

Dari jenis-jenis Pajak Daerah tersebut diatas, penerimaan yang memberikan kontribusi cukup besar dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Utara adalah jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor. (H. Bohari, 2020:22). Oleh karena itulah kami bermaksud untuk meneliti sampai sejauh mana penerimaan Pendapatan Asli Daerah dari jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor mampu memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Utara dan sebagaimana dalam pelaksanaan pemungutannya. Pajak Kendaraan Bermotor dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara, dan Peraturan Pelaksanaannya berdasarkan pada Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Adapun bahwasannya bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu akan dikenakan pajak progresif, hal ini sebagaimana diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, yang menjelaskan bahwasannya atas kepemilikan kendaraan bermotor pertama dikenakan biaya paling sedikit 1 persen, sedangkan paling besar 2 persen (Waluyo, 2009:12).

Kepemilikan kendaraan bermotor kedua, ketiga, dan seterusnya dibebankan tarif paling rendah 2 persen dan paling tinggi 10 persen (Marihot P. Siahaan, 2006:141).

Contohnya Ridwan mempunyai 4 buah sepeda motor dengan satu merek dan dibeli pada tahun yang sama. Pada kenyataannya persoalan perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor secara umum belum diketahui masyarakat tentang kisaran besar Pajak Kendaraan Bermotor yang terhutang, sehingga dalam penelitian ini dapat menjawab bagaimana rumusan perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor terhutang, sehingga masyarakat memahami mengapa Pajak Kendaraan Bermotor yang dibayar jumlahnya lebih besar dari Pajak Kendaraan Bermotor terdahulu.

Pada saat ini UPTD SAMSAT Kota Medan dalam penerimaan Pajak yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor terhutang masyarakat masih

sangat rendah dalam pembayara pajak, hal tersebut dapat dilihat dari hasil observasi awal yang ditemukan bahwa hanya sekitar 45 % masyarakat yang telah membayar pajak, karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam membyara pajak sehingga hal ini yang akan diteliti apa penyebab dari masyarakat belum dapat membayar pajak kendaraan bermotor.

Mengenai hal ini suatu pemasalahan di dalam pertanahan ialah menjadi suatu permasalahan yang hampir sulit untuk dipecahkan, dikarenakan ada kaitannya dengan suatu aspek di dalam kehidupan yang dalam hal ini memiliki sifat yang melambangkan adanya suatu nilai-nilai kebaikan (Bahmid, Irda Pratiwi, 2021:1).

Menurut Bahmid dan Irda Pratiwi (2021:2) Dalam konstitusi Masyarakat agraris mempunyai kedudukan sangat penting didaerah kelurahan/ Desa.

Maka hal tersebut menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian apa penyebab dari masyarakat belum dapat membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu dari penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan dan mengadakan suatu penelitian hukum dengan judul yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan).

Rumusan masalah yang diteliti ialah, Bagaimana Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Bagaimana Hambatan Dalam Penerapan Sistem Elektronik Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah informasi primer melalui wawancara dan pendekatan tersebut dijadikan sebagai data-data yang akurat dalam penelitian hukum ini. (Khairul Paisal, Emiel Salim Siregar, 2021:14).

Adapun Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Samsat Kota Medan. Adapun sumber data yang diperoleh berasal dari sumber data primer, sumber data sekunder, dan sumber data tersier. Data Primer berasal dari uraian yang dipaparkan di Kantor Samsat Kota Medan. Data Sekunder berasal dari PerUU. Data Tersier dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan)

Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan aplikasi E Samsat Mobile Sumut, dengan mendownload aplikasi tersebut melalui digital smartphome.

Berikut Tata Cara dalam melakukan pembayaran dengan aplikasi *E Samsat Mobile Sumut*:

a.



b.



c. Dengan menginput data kendaraan (Nopol) kemudian mengisi nomor rangka, nomormesin, NIK, beserta email dan No. Handphone kemudian

SUBMIT

- d. Setelah melakukan SUBMIT, maka akan muncul Kode Verifikasi sebanyak 6 Digit di Kotak masuk Email.
- e. Masukkan Kode 6 Digit tersebut ke dalam Aplikasi E Samsat Mobile Sumut.
- f. Setelah itu, Muncul Kode bayar di Aplikasi E samsat Mobile Sumut.
- g. Masukkan Kode Bayar tersebut ke Platform yang anda inginkan.

- h. Cth : Internet Banking Bank Sumut, Ovo, atau Via Pembayaran Indomaret
- i. NB : Alangkah baiknya memakai rekening bank Sumut biar tdk ada kesalahan dalam bertransaksi
- j. Setelah itu, muncul notifikasi proses pembayaran pajak yang telah selesai di Inbox Email.
- k. Dan Kemudian, Wajib Pajak dapat mencetak Notice Pajak Di Samsat Putri Hijau.

Dasar hukum dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Medan ialah pemungutan terhadap pajak kendaraan bermotor, terkhusus yang berada di Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan, dalam hal ini didasarkan dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah jo. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah jo. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dalam ketentuan tersebut, maka setiap meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor harus memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Tata cara dan sistem dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ialah dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan dalam hal ini dilakukan secara *Official Assessment System*, yaitu merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus atau aparat perpajakan sebagai pemungut pajak. Tata cara dan tahapan dalam pendataan dan pendaftaran pajak kendaraan bermotor di Kota Medan yaitu :

- a. Pendaftaran tata cara dari pihak kepolisian
- b. Pendataan BAPENDA
- c. Tata cara dan tahapannya (BBN 1 berkas yang harus dilengkapi bonfaktur, foto kopi KTP, gesek (cek fisik kendaraan bermotor).)
- d. (BBN 2 BPKB asli foto kopi KTP, gesek ranmor, STNK).

Penetapan pemungutan pajak kendaraan bermotor studi Kantor UPTD SAMSAT Kota Medan yang mana penetapan dan pemungutan sudah diatur dalam Perda dan pergubsu dan danduknis yang berlaku pada saat ini (karena PKB dan bpnkb adalah pajak daerah provinsi Sumatera Utara). Yang membantu dalam proses pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Medan yaitu :

- a. Kepolisian
- b. Pengprovsu (BAPENDASU)

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan)**

c. Jasa Raharja

### **Hambatan Dalam Penerapan Sistem Elektronik Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Kantor UPPT SAMSAT Kota Tanjungbalai terlihat bersih, rapi dan asri dilihat dari adanya tanaman dan bunga yang tumbuh karena adanya perawatan. Dilihat dari segi fasilitas yang memadai, sehingga membuat Kantor UPPT SAMSAT Kota Tanjungbalai aman. Motto Kantor UPPT SAMSAT Kota Tanjungbalai adalah Kami Memang Belum Sempurna Tapi Kami Selalu Berusaha.

Visi Kantor UPPT SAMSAT Kota Tanjungbalai adalah Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat. Misi Kantor UPPT SAMSAT Kota Tanjungbalai adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan STNK dan SKPD secara cepat, tepat dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.
- b. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
- c. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, kendaraan bermotor yang diperlukan, untuk pengambilan keputusan.

d. Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

Hambatan Dalam Penerapan Sistem Elektronik Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diklasifikasikan yaitu : Hambatan eksternal maupun juga hambatan internal dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang terjadi di Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain :

a. Hambatan Internal

Merupakan faktor penghambat dari dalam diri Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan itu sendiri. Hambatan internal yang dialami oleh Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan yaitu :

- 1) Kesenjangan teknis dalam pelayanan pada Wajib Pajak sebagaimana kita ketahui bahwa pelaksanaan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor ikaitkan dengan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Pada saat ini segala sesuatu yang berkaitan dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan dengan komputer, dari mulai input data, editing, penetapan, pembayaran



dan pendistribusian dan juga pengarsipannya sebagian besar telah menggunakan komputer. Akan tetapi partner kerja dari Kepolisian dalam beberapa hal masih dilakukan secara manual, sebagai contoh penulisan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), cek fisik Kendaraan Bermotor, Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Registrasi Buku Induk Kendaraan Bermotor. Padahal hal tersebut berkaitan dengan keakuratan data dan percepatan serta penyederhanaan prosedur pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor.

- 2) Pembayaran melalui Bank disamping pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara *online* di UPTD/Samsat seluruh di Sumatera Utara, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor juga dapat dilakukan melalui Bank yang ditunjuk/Banking System, dalam hal ini Bank SUMUT. Namun demikian untuk proses administrasinya tetap harus dilakukan melalui UPTD/Samsat setempat dimana Wajib Pajak berdomisili.
- 3) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistim *online*. Pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor dengan sistim on line dimana wajib pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD/Samsat di seluruh Sumatera Utara, merupakan suatu langkah maju dalam pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Akan tetapi kebijakan tersebut dirasa masih kurang efisien karena pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sistem *online* hanya diperuntukkan bagi pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) saja, sedangkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkaitan dengan perubahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) seperti penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ganti Pemilik dan sebagainya tidak dapat dilayani secara *online*.

- 4) Data Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SPKPKB) yang kurang akurat Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SPKPKB) adalah surat pemberitahuan yang dikirimkan via Pos kepada para wajib pajak kendaraan bermotor yang berisi tentang besaran jumlah pembayaran pajak yang harus dipenuhi sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Terkadang data yang tertera dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SPKPKB) kurang akurat

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan)

karena program komputer data base Samsat yang kurang sempurna, sehingga pada saat pengurusan pembayaran pajak sering terjadi jumlah penetapan pajak tidak sama dengan jumlah yang tertera di Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SPKPKB).

### b. Hambatan Eksternal

Selain faktor internal sebagai penghambat bagi Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan dalam melakukan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor, ada juga faktor eksternal sebagai penghambat dalam melakukan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dialami oleh Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan, yaitu :

1) Penyertaan Identitas Pemilik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai Nota Pajak/Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Kewajiban untuk menyertakan identitas asli pemilik kendaraan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor seringkali menimbulkan kendala karena pada saat ini banyak kendaraan yang masih dalam masa kredit sudah diperjual belikan atau banyak kendaraan yang diperjual belikan tetapi belum dibaliknama sesuai identitas pemilik yang baru.

2) Banyaknya obyek tunggakan pajak kendaraan bermotor baik yang disebabkan oleh kelalaian wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak maupun disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya seperti misalnya kendaraan dalam kondisi rusak berat/sudah tidak dipergunakan tetapi wajib pajak tidak melaporkan ke Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan.

3) Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat merupakan hal yang paling dibutuhkan dalam terlaksananya pembayaran pajak kendaraan bermotor, pada saat ini masih banyak masyarakat yang enggan bahkan tidak segera membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka meski telah melewati masa jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka. Sikap masyarakat yang kurang menyadari tugas/kewajiban dalam membayar Wajib Pajak (WP). Serta kebanyakan masyarakat bersikap apatis dan tidak peduli terhadap pembayaran pajak.

Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Medan Tahun 2020-20222, yaitu :

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	Target	Realisasi PKB (terhambatnya provinsi Sumut)	akan tidak mencukupi anggaran pembangunan di
1	2019	906.688	986.734.852.737	963.934.065.599	Apabila terjadi
2	2020	828.889	1.000.755.615.361	1.027.643.719.890	kelebihan target maka pembangunan di
3	2021	889.430	1.126.755.455.556	Sumatra Utara akan berjalan	dengan

Sumber : Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan.

Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan, dilakukan pembuatan target pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan dalam setahun, yaitu :

- a. Melakukan perancangan pembuatan target berdasarkan potensi wajib pajak yang aktif membayar pajak setiap tahunnya.
- b. Dilakukan adanya prediksi tambahan untuk tahun-tahun berikutnya.

Kendala dan solusi yang dihadapi oleh Kantor UPTD SAMSAT Kota Medan penetapan pemungutan pajak kendaraan bermotor, yaitu :

Kendala: Tidak membayar pajak berhubung ekonomi sehingga timbullah menjadi tunggakan PKB

Solusi : Kantor Samsat UPTD Medan Utara melakukan program mandiri ketuk pintu (MKP)

Jika tidak tercapai target maka akan terkena teguran dari atasan kepada kantor Samsat tersebut Dan untuk pembangunan di provinsi Sumut

akan tidak mencukupi anggaran pembangunan di Sumatera Utara akan berjalan dengan baik,dan mencukupi anggaran untuk pembangunan di Sumatra Utara Pembuatan target pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Kota Medan dalam setahun yang mana dari tahun sebelumnya ditambahkan 5% berdasarkan target sebelumnya.

**KESIMPULAN**

1. Para Wajib Pajak yang membyar pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan harus terlebih dahulu 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. 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). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membantu

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Medan)

pengamanan Pendapatan Asli daerah (PAD) di Provinsi Sumatera Utara, khususnya di wilayah Kota Medan.

2. Kendala yang dihadapi oleh Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini yang paling sering dijumpai ialah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat merupakan hal yang paling dibutuhkan dalam terlaksananya pembayaran pajak kendaraan bermotor, pada saat ini masih banyak masyarakat yang enggan bahkan tidak segera membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka meski telah melewati masa jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka. Sikap masyarakat yang kurang menyadari tugas/kewajiban dalam membayar Wajib Pajak (WP). Serta kebanyakan masyarakat bersikap apatis dan tidak peduli terhadap pembayaran pajak sama sekali, maka Kantor UPPT SAMSAT Kota Medan meminimalisir kendala yang muncul dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor memberikan Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor (SPKPKB) yang dikirim langsung kepada Wajib Pajak sesuai dengan alamat yang tertera dalam STNK.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bahmid, dan Pratiwi, Irda, *Peran Lurah Dalam Ganti Rugi Tanah Dikelurahan Keramat Kubah Kota Tanjungbalai*, (Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan Vol. 5 No. 4 November-Desember 2021)
- Bahmid, Irda Pratiwi, , *Efektivitas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Di Kantor ATR/BPN Kota Tanjungbalai)*, (Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan Edisi Vol. 1, No. 1 November 2021)
- Bahmid, *Penetapan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Dalam Peralihan Hak Atas Tanah Di Kabupaten Asahan (Tinjauan Yuridis Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan)*, (Jurnal Ilmu Hukum Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2021)
- Bahmid, *Tinjauan Yuridis Terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak*, (Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan Vol. 6 No. 1 Januari 2021)
- Bohari, H., *Pengantar Hukum Pajak*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020)
- Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo

- Persada, Edisi Revisi, Cet. Keempat, 2002)
- Brotodiharjo, R, Santoso, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, (Bandung: Rafika Aditama, 2003)
- Emiel Salim Siregar, Jurnal : *Peranan Pemerintah Kab. Batubara Dalam Pengelolaan Dan pendayagunaan Sumber Hutan Bakau (Studi Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupagten Batubara*, (Vol 2, No. 1 2022)
- Kansil, C.S.T., dan Kansil, Christine S.T., *Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2003 Cet. 21)
- Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2011)
- Rahmat, *Akibat Kondisi Darurat Paham Covid- 19 Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Desa( Riset di Desa 5 Puluh Kecamatan 5 Puluh)*, (Vol. 2, No. 1 November 2021)
- Siahaan, Marihot P. Siahaan, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009)
- Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009)